Ressources humaines et Développement des compétences Canada

Budget des dépenses 2010 – 2011

Rapport ministériel sur le rendement

Table des matières

5 **Messages des ministres**

9 **Section 1 Survol du Ministère**

10 1.1 Raison d'Être
10 1.2 Responsabilités
11 1.3 Résultats stratégiques et architecture des activités de programme
12 1.4 Priorités organisationnelles
16 1.5 Analyse des risques
18 1.6 Sommaire du rendement
25 1.7 Profil des dépenses
27 1.8 Budget des dépenses par crédit

29 **Section II Analyse des activités de programme par résultat stratégique**

30 **2.1 Résultat stratégique ❶**
Une main-d'œuvre qualifiée, inclusive et capable de s'adapter, et un marché du travail efficace
30 2.1.1 Activité de programme : Compétences et emploi
31 2.1.1.1 Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme
36 2.1.1.2 Leçons tirées
37 2.1.2 Activité de programme : Apprentissage
38 2.1.2.1 Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme
45 2.1.2.2 Leçons tirées

47 **2.2 Résultat stratégique ❷**
Des milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs, où règne la coopération
47 2.2.1 Activité de programme : Travail
48 2.2.1.1 Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme
53 2.2.1.2 Leçons tirées

54 **2.3 Résultat stratégique ❸**
Sécurité du revenu, accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités
54 2.3.1 Activité de programme : Sécurité du revenu
56 2.3.1.1 Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme
60 2.3.1.2 Leçons tirées
61 2.3.2 Activité de programme : Développement social
62 2.3.2.1 Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme
64 2.3.2.2 Leçons tirées

65 **2.4 Résultat stratégique ❹**
Excellence du service pour les Canadiens
65 2.4.1 Activité de programme : Service axé sur les citoyens
66 2.4.1.1 Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme
69 2.4.1.2 Leçons tirées
70 2.4.2 Activité de programme : Intégrité et traitement
71 2.4.2.1 Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme
76 2.4.2.2 Leçons tirées
77 **2.5 Services internes**
77 2.5.1 Activité de programme : Services internes
78 2.5.1.1 Sommaire du rendement
79 2.5.1.2 Leçons tirées
80 **2.6 Sommaire des contributions de RHDCC au *Plan d'action économique du Canada***

84 Section III Renseignements supplémentaires
86 3.1 Principales données financières
87 3.2 Tableaux et graphiques sur les principales données financières
104 3.3 États financiers

93 Section IV Autres sujets d'intérêt
94 4.1 Comptes à fins déterminées
101 4.2 Rapports législatifs annuels
103 4.3 Coordonnées

Messages des ministres

Message de la ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences

J'ai le plaisir de présenter le Rapport ministériel sur le rendement de Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Ce rapport fait état des progrès réalisés en ce qui a trait aux priorités énoncées dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2010–2011*.

En 2010–2011, notre gouvernement a poursuivi la mise en œuvre des éléments clés de la deuxième phase du *Plan d'action économique du Canada* en aidant des centaines de milliers de Canadiens et en soutenant les principaux facteurs de la croissance économique, c'est-à-dire l'innovation, l'investissement, l'éducation et la formation. En créant des emplois et en appuyant les familles et les collectivités, nous favorisons un climat où tous les Canadiens peuvent jouer un rôle dans la continuité de la reprise économique de notre pays, et en bénéficier.

Ressources humaines et Développement des compétences Canada a offert une aide ciblée aux personnes les plus durement touchées au cours de cette période économique difficile. La prolongation des prestations d'assurance-emploi, le programme Travail partagé, ainsi que les améliorations apportées au Programme de protection des salariés, ont aidé de nombreux Canadiens au cours des périodes difficiles. Nos partenariats avec les employeurs, les provinces et les territoires ont aidé les travailleurs canadiens à obtenir des renseignements et de la formation, ainsi qu'à acquérir des compétences, afin de répondre aux demandes changeantes relatives aux emplois de l'avenir. Par exemple, l'outil Travailler au Canada a fourni à plus de deux millions de personnes de l'information sur le marché du travail régional et national afin de les aider à prendre des décisions au sujet de leur avenir.

Les investissements ont également permis aux Canadiens de mettre à jour leurs compétences. Notre gouvernement a continué à offrir aux Canadiens des incitatifs supplémentaires pour qu'ils puissent participer à des programmes d'apprentissage et les achever. Plus de 77 000 Subventions incitatives aux apprentis ont été accordées aux personnes en voie d'obtenir leur certificat dans un métier désigné Sceau rouge. L'éducation contribue grandement à préparer les Canadiens aux possibilités d'emploi qui s'offrent à eux, aujourd'hui et à l'avenir. Dans le but de favoriser la poursuite d'études postsecondaires, nous avons terminé la mise en œuvre du Programme canadien de bourses aux étudiants ainsi que du Programme d'aide au remboursement, élargissant ainsi la portée de l'aide financière offerte aux étudiants.

L'excellence du service est toujours au cœur des activités de Service Canada. La population canadienne a reçu plus de 87 milliards de dollars sous forme de prestations d'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse. Malgré un plus grand nombre de demandes de services, les améliorations apportées aux processus de traitement, ainsi que d'autres mesures, ont permis à Service Canada de répondre rapidement et attentivement aux besoins des Canadiens. De plus, on a encouragé les Canadiens à utiliser le virement direct de fonds en tant que moyen plus fiable, sécuritaire, confidentiel et durable de recevoir des prestations.

À titre de ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences, je suis fière de la façon dont nous avons aidé les Canadiens à obtenir les outils dont ils ont besoin pour profiter des emplois de demain, appuyé les familles et les collectivités canadiennes, et investi dans l'innovation, l'éducation et la formation. Notre ministère continuera d'aider les Canadiens au fur et à mesure que l'économie se rétablit.

L'honorable Diane Finley, C.P., députée
Ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences

Message de la ministre du Travail

Je suis heureuse de signer le *Rapport ministériel sur le rendement 2010–2011*, qui présente les réalisations du Programme du travail.

Le Programme du travail joue un rôle déterminant dans le maintien d'une économie canadienne solide. Il a pour objectif de protéger les travailleurs et les employeurs canadiens en renforçant les relations patronales-syndicales et en établissant des normes canadiennes de santé et de sécurité au travail qui tiennent compte des pratiques exemplaires de l'industrie utilisées au Canada et ailleurs. Il joue également un rôle de chef de file en ce qui concerne les activités internationales liées au travail.

En 2010–2011, le Programme du travail a offert un nombre accru de services de médiation préventive visant à régler des différends en milieu de travail et à améliorer les relations de travail. Nous sommes heureux d'annoncer que, l'an passé, 94 % des conflits de travail ont été réglés sans avoir recours à un arrêt de travail. Il est essentiel de réduire au minimum le nombre d'interruptions de travail pour assurer une stabilité en ces temps économiques difficiles.

Grâce au Programme de protection des salariés, le Programme du travail a également joué un rôle important relativement au *Plan d'action économique du Canada*, puisque des changements importants et permanents ont été apportés à la *Loi sur le Programme de protection des salariés* afin de protéger les indemnités de départ et de préavis des employés.

En outre, nous avons tenu compte des résultats de l'examen stratégique mené en 2009, qui confirment clairement la pertinence de notre mandat tout en soulignant la nécessité d'améliorer notre efficacité et notre efficience sur les plans de la prestation de services et de la gestion des ressources. Par conséquent, nous avons élaboré et mis en œuvre un programme pour moderniser notre processus de prestation de services, garantir l'efficacité et atteindre l'excellence du service par des améliorations continues.

Le Programme du travail continuera de faire en sorte que les milieux de travail futurs soient sécuritaires, équitables et productifs. Afin d'atteindre un tel objectif, nous continuerons d'organiser des tables rondes partout au pays. Ces tables rondes nous permettent de connaître l'opinion des chefs de file représentant tous les aspects des enjeux et, de cette façon, de participer à l'élaboration de politiques gouvernementales et à l'adoption de changements législatifs ou réglementaires.

Nous veillerons à accomplir notre mandat international, c'est-à-dire mettre en œuvre des accords de coopération dans le domaine du travail, représenter le Canada à des tribunes multilatérales et négocier des normes internationales du travail qui promeuvent les intérêts et les valeurs du Canada ayant trait au respect des droits des travailleurs partout dans le monde.

Le rapport ministériel sur le rendement de cette année témoigne encore une fois de l'engagement du Programme du travail à aider les Canadiens à prospérer et à contribuer à la création d'un milieu de travail productif.

L'honorable Lisa Raitt, C.P., députée
Ministre du Travail

Section I Survol du Ministère

Ressources humaines et Développement des compétences Canada

1.1 Raison d'Être

Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) a pour mission de bâtir un Canada plus fort et plus concurrentiel, d'aider les Canadiennes et les Canadiens à faire les bons choix afin que leur vie soit productive et gratifiante, et d'améliorer leur qualité de vie.

1.2 Responsabilités

Pour s'acquitter de cette mission, RHDCC veille :

- à favoriser la souplesse du marché du travail partout au Canada;
- à accroître la participation au sein de la population active;
- à supprimer les obstacles aux études postsecondaires et au perfectionnement des compétences;
- à ce que le gouvernement fédéral exerce ses responsabilités en matière de travail;
- à offrir un soutien du revenu aux personnes âgées, aux familles avec enfants et aux prestataires de l'assurance-emploi;
- à l'exécution d'autres programmes et à la prestation d'autres services du gouvernement du Canada.

Ces rôles fondamentaux comportent également des responsabilités qui touchent la conception et la prestation de certains des programmes législatifs et des services les mieux connus, notamment :

- la Sécurité de la vieillesse (SV);
- le Régime de pensions du Canada (RPC);
- l'Assurance-emploi;
- les programmes canadiens de prêts et de bourses aux étudiants;
- le Programme canadien pour l'épargne-études;
- la Prestation nationale pour enfants;
- la Prestation universelle pour la garde d'enfants.

Ces prestations versées directement aux Canadiens font partie du filet de sécurité sociale du Canada et représentent près de 95 % des dépenses du Ministère.

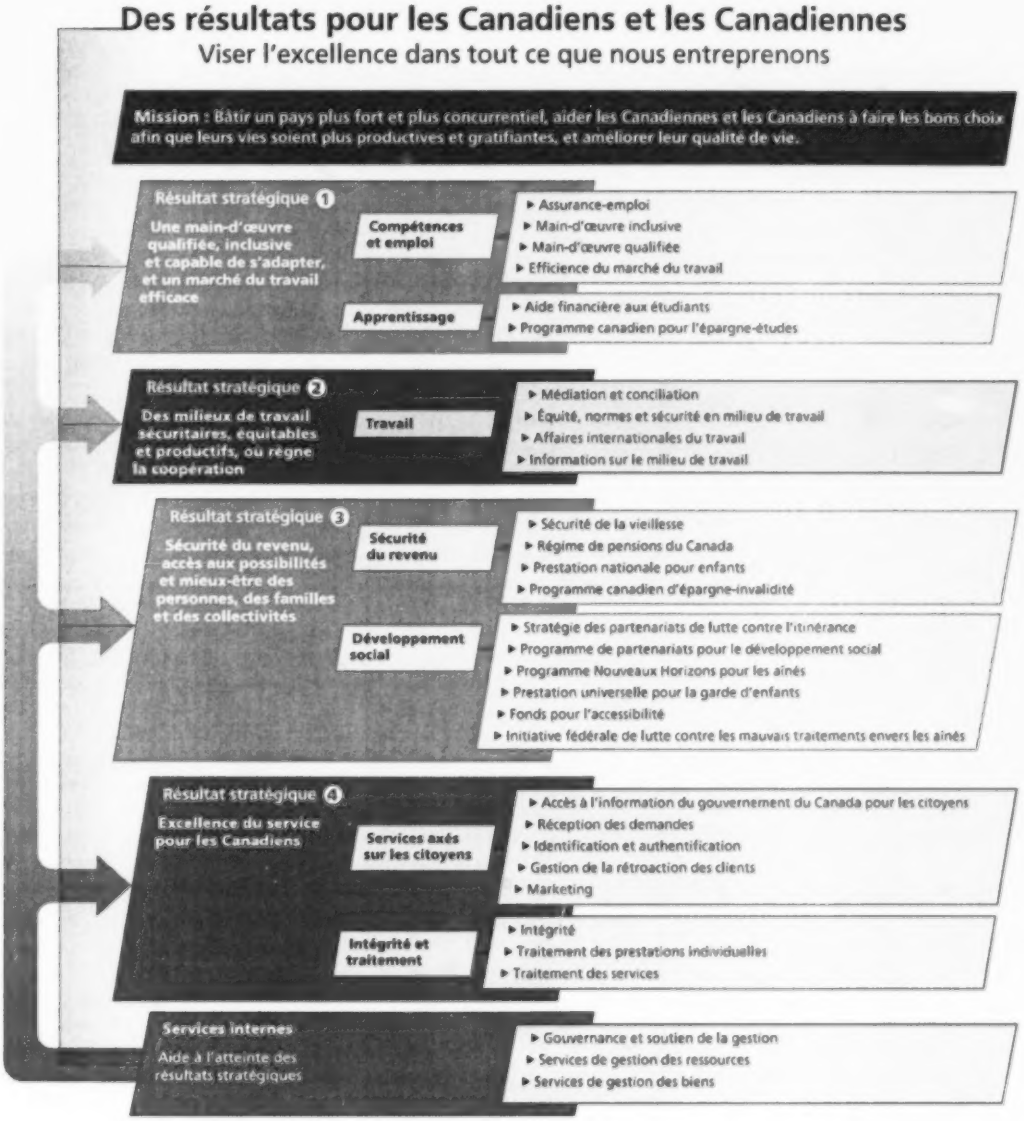
Grâce à Service Canada, RHDCC représente le gouvernement du Canada auprès de nombreux Canadiens, leur permettant d'accéder aux programmes de RHDCC de même qu'à d'autres programmes et services du gouvernement du Canada, dans plus de 600 points de service répartis sur l'ensemble du territoire canadien. En plus des services offerts en personne, Service Canada répond aux besoins des Canadiens sur Internet (**www.servicecanada.gc.ca**) et par téléphone au 1 800 O-Canada grâce à son réseau intégré de centres d'appel.

Par l'entremise du Programme du travail, le Ministère veille également à ce que le gouvernement fédéral exerce ses responsabilités en matière de travail, à savoir : droit du travail, santé et sécurité au travail, relations de travail et services de médiation dans les milieux de travail assujettis à la législation fédérale, et négociation des accords de coopération dans le domaine du travail dans le cadre de négociations sur le libre-échange.

En dernier lieu, RHDCC verse des subventions et des contributions à d'autres ordres de gouvernement, au secteur bénévole et communautaire ainsi qu'au secteur privé, aux employeurs, aux syndicats, aux spécialistes de l'éducation et aux organismes communautaires afin de financer les projets qui répondent aux besoins du marché du travail canadien ainsi qu'à ceux des Canadiens en matière de développement social.

1.3 Résultats stratégiques et architecture des activités de programme

Ressources humaines et Développement des compétences Canada
Architecture des activités de programme



L'architecture des activités de programme (AAP) de RHDCC est une représentation des programmes offerts par RHDCC et des résultats (résultats stratégiques) qu'ils visent à procurer aux Canadiens. L'AAP contient par ailleurs une activité de programme pour les services internes du Ministère, ces derniers étant essentiels au soutien des résultats stratégiques de RHDCC.

L'architecture complète des activités de programme de RHDCC figure à l'adresse suivante : **http://www.rhdcc.gc.ca/fra/publications_ressources/rmr/aap/aap.shtml**

1.4 Priorités organisationnelles

RHDCC a atteint tous les objectifs liés aux priorités énoncées dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2010–2011*.

Priorité	État d'avancement
Répondre aux besoins changeants des travailleurs et des employeurs canadiens	RHDCC a aidé les chômeurs en améliorant la Loi sur l'assurance-emploi et en mettant en œuvre de nouvelles mesures actives d'emploi au cours de la deuxième phase du *Plan d'action économique du Canada*. Ces mesures ont aidé les Canadiens en fournissant une aide ciblée à ceux qui ont été touchés par la récession, notamment les Autochtones, les jeunes et les travailleurs âgés. Des rapports complets sur le *Plan d'action économique du Canada* se trouvent au **www.plandaction.gc.ca** Le renforcement de certaines mesures touchant l'assurance-emploi a permis d'aider les Canadiens durant une période où le taux de chômage a été élevé. Par exemple, le projet de loi C-10 (*Loi d'exécution du budget de 2009*) a permis d'augmenter de cinq semaines la période de prestations régulières versées à tous les prestataires, tandis que le projet de loi C-50 (*Loi modifiant la Loi sur l'assurance-emploi* et augmentant les prestations) prévoit que les travailleurs de longue date ont droit à 20 semaines de prestations régulières de plus. En outre, les travailleurs vulnérables (c'est-à-dire les personnes handicapées, les jeunes, les Autochtones et les nouveaux immigrants) et les travailleurs en transition ont été appuyés dans leurs efforts pour trouver de l'emploi et intégrer le marché du travail. D'autres mesures législatives et réglementaires importantes liées au régime d'assurance-emploi ont également été adoptées, entre autres le projet de loi C-56 (*Loi sur l'équité pour les travailleurs indépendants*) et le projet de loi C-13 (*Loi sur l'équité pour les familles militaires [assurance-emploi]*). De plus, on a renouvelé le projet pilote sur les 14 meilleures semaines de rémunération et le projet pilote sur le travail pendant une période de prestations. Les partenariats conclus par le Ministère avec les employeurs, les provinces et les territoires ont beaucoup contribué à mieux préparer les Canadiens à répondre à la demande sans cesse plus forte en travailleurs spécialisés sur le marché du travail. Par exemple, en collaborant avec les provinces et les territoires, le Ministère a réussi à mettre en œuvre un cadre servant à la reconnaissance des titres de compétences étrangers, grâce auquel on a pu tenir compte des écarts constatés dans les pratiques et les processus propres à certaines professions en particulier. En renouvelant et en consolidant les ressources, les services et les outils d'information sur le marché du travail, notamment en simplifiant la livraison de produits électroniques, p. ex. les renseignements spécialisés dans le cadre de la reconnaissance des titres de compétences étrangers et l'introduction de nouveaux contenus ciblés, le Ministère a amélioré l'accès à l'information sur le marché du travail. De plus, les subventions aux apprentis – qui font partie des mesures d'aide financière qu'offre le gouvernement fédéral aux apprentis et aux travailleurs spécialisés – ont accru l'accès aux métiers spécialisés et encouragé les apprentis à poursuivre leur formation jusqu'à ce qu'ils obtiennent leur reconnaissance professionnelle dans l'un des 52 métiers désignés Sceau rouge. Le Ministère a également réussi à améliorer les mesures de soutien destinées aux étudiants de niveau postsecondaire, par exemple en complétant la mise en œuvre du Programme canadien de bourses aux étudiants, du Programme d'aide au remboursement ainsi que du Programme d'aide au remboursement pour les emprunteurs ayant une incapacité permanente. Il a poursuivi ses démarches pour mettre en application la vision de la prestation des services pour le Programme canadien de prêts aux étudiants, ce qui lui a permis d'établir la toute première entente maîtresse sur l'aide financière aux étudiants en Colombie-Britannique. Des discussions sont en cours avec les partenaires d'autres provinces et territoires désireux de mettre sur pied des initiatives semblables pour donner suite à la vision de la prestation des services. **Lien avec les résultats stratégiques** **Résultat stratégique ❶** Une main-d'œuvre qualifiée, inclusive et capable de s'adapter, et un marché du travail efficace

(À suivre)

(suite)

Priorité	État d'avancement
Aider les travailleurs et employeurs canadiens à maintenir la sécurité, l'équité et la productivité dans les milieux de travail et à favoriser des relations de travail coopératives	Il est important pour le gouvernement du Canada d'appuyer la croissance économique nationale et de faire en sorte que le Canada remporte du succès dans l'économie mondiale de plus en plus concurrentielle. En effet, dans le contexte économique actuel, il devient de plus en plus crucial de répondre aux besoins des parties en cause en réglant les conflits en milieu de travail et en atténuant le risque d'arrêts de travail dans les industries clés. Le Programme de médiation préventive est un programme auquel les syndicats et le patronat ont recours pour consolider leurs relations, ce qui se traduit par de meilleurs rapports à l'étape des négociations, et par le fait même contribue à empêcher de coûteux arrêts de travail. Le Programme du travail s'est employé à tenir un plus grand nombre de séances de médiation, améliorant ainsi les résultats et favorisant de meilleures relations patronales-syndicales. Grâce à ces efforts, il devrait y avoir moins d'arrêts de travail et moins de perte de productivité, ce qui devrait contribuer à créer de la stabilité en cette période de ralentissement économique. Dans le cadre du *Plan d'action économique*, des modifications ont été apportées à la *Loi sur le Programme de protection des salariés* de façon à ce qu'elles garantissent à l'employé le versement de l'indemnité de préavis et de l'indemnité de départ. Sur la scène internationale, le Programme du travail a dirigé les négociations menant à la mise en place d'accords de coopération dans le domaine du travail, lesquels font partie de chaque accord de libre-échange et protègent les entreprises et la main-d'œuvre canadiennes des concurrents étrangers pouvant être tentés de tirer des avantages indus en faisant fi des normes fondamentales du travail. Le Programme du travail a également représenté le Canada lors de forums multilatéraux où des questions touchant le travail ont été discutées, comme l'Organisation internationale du Travail (OIT) et la Conférence interaméricaine des ministres du Travail, et a participé aux négociations en vue de l'établissement de normes internationales du travail servant à promouvoir les intérêts du Canada et ses valeurs à l'étranger. **Lien avec les résultats stratégiques** **Résultat stratégique 8** Des milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs, où règne la coopération

(À suivre)

(Suite)

Priorité	État d'avancement
Assurer la sécurité du revenu et l'accès aux possibilités et soutenir le mieux-être des Canadiens, de leurs familles et des collectivités	En 2010–2011, le Ministère a versé en temps voulu les prestations prévues par la loi à des millions de Canadiens en vertu des régimes de retraite nationaux du Canada. Le RPC et la SV ont ainsi permis aux particuliers et aux familles admissibles de stabiliser leur revenu. Le Ministère a mis en œuvre le projet de loi C-31 (*Loi supprimant le droit des prisonniers à certaines prestations*) en décembre 2010. Les nouvelles dispositions de ce projet de loi imposent des restrictions quant au versement de prestations de la SV. En effet, elles suspendent le versement des prestations de la SV (pension de retraite, SRG, Allocation et Allocation au survivant) aux bénéficiaires s'ils sont incarcérés dans un pénitencier fédéral, généralement pour y purger une peine de deux ans ou plus. On travaille actuellement à l'établissement d'ententes avec les provinces et les territoires pour que la suspension du versement des prestations s'applique également dans le cas des bénéficiaires incarcérés qui purgent une peine de plus de 90 jours dans l'administration visée. RHDCC a commencé à appliquer les modifications au RPC en janvier 2011, par suite de l'adoption du projet de loi C-51 (Loi sur la reprise économique (*mesures incitatives*)). Les modifications proposées tiennent compte des choix que font les Canadiens en ce qui concerne leur mode de vie, leur carrière et leur retraite, puisque la retraite est souvent un processus qui se déroule par étapes plutôt qu'un événement ponctuel. Ces modifications procurent une plus grande souplesse aux travailleurs âgés, leur offrant la possibilité de combiner pension de retraite et revenu de travail s'ils le désirent, élargissent quelque peu la portée du régime et rendent plus équitables les dispositions en matière de retraite flexible. Ces changements permettent d'assurer l'équité et la viabilité du RPC et de répondre aux besoins changeants de la population vieillissante, en fonction de l'évolution de l'économie et du marché du travail. Le Ministère a continué de financer les programmes destinés aux sans-abri et à ceux qui risquent de le devenir, ainsi que les programmes visant les enfants, les familles, les personnes âgées, les collectivités et les personnes handicapées. RHDCC a transmis à ces groupes les connaissances et l'information dont ils ont besoin pour faire avancer leurs propres solutions aux problèmes économiques et sociaux, et leur a donné les possibilités pour ce faire. **Lien avec les résultats stratégiques** **Résultat stratégique ❸** Sécurité du revenu, accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités
Soutenir la prestation d'information, de programmes et de services gouvernementaux de qualité	En 2010–2011 RHDCC a géré près de 123,8 millions d'interactions avec les clients, comparativement à environ 118,5 millions en 2009–2010. Ces interactions comprenaient 13,8 millions de demandes de services adressées par des clients dans des points de service en personne de Service Canada, 1,9 million d'appels auxquels ont répondu les agents du service 1 800 O-Canada, 9,8 millions d'appels reçu par les agents de l'assurance-emploi, de la SV ou du RPC, 31,3 millions d'appels auxquels le système de réponse vocale interactive du réseau des centres d'appels a pu répondre et 67 millions de visites sur le site Web de Service Canada. L'application de mesures temporaires dans le cadre du *Plan d'action économique* est demeurée prioritaire en 2010–2011. Ainsi, plus de 87 milliards de dollars, sous forme de prestations d'assurance-emploi, de la SV et du RPC, ont été versés aux Canadiens. À la fin de l'exercice, 2,9 millions de demandes d'assurance-emploi avaient été présentées, soit 12,3 % de plus que le nombre de demandes reçues avant le ralentissement économique. Pendant 19 mois consécutifs, le Ministère a atteint l'objectif qu'il s'était fixé pour ce qui touche la rapidité du versement des prestations d'assurance-emploi, avec une moyenne pour l'exercice de 83,9 % à l'échelle nationale.

(À suivre)

(Suite)

Priorité	État d'avancement
Soutenir la prestation d'information, de programmes et de services gouvernementaux de qualité	En 2010–2011, le RPC et la SV ont effectué plus de 112 millions de versements aux bénéficiaires. Ainsi, 31,6 milliards de dollars ont été versés sous forme de prestations du RPC à environ 4,7 millions de bénéficiaires, alors que 35,7 milliards de dollars ont été versés sous forme de prestations de la SV à plus de 4,8 millions de bénéficiaires. Au cours de l'exercice 2010–2011, plus de 3,02 millions de demandes au titre du RPC et de la SV ont été traitées. Service Canada a envoyé par la poste plus de 10 millions de formulaires et de lettres, y compris les feuillets de renseignements fiscaux, états de cotisations, avis d'admissibilité et demandes de prestations du RPC et de la SV. Tous les mois depuis l'exercice 2004–2005, les mesures prises pour accélérer le paiement des pensions de retraite du RPC et des pensions de base de la SV ont permis d'atteindre les objectifs visés, sinon de les dépasser. En 2010–2011, RHDCC a également été en mesure de réaliser des économies substantielles pour le gouvernement fédéral puisqu'il a repéré les cas de fraude ou d'abus à l'égard de l'assurance-emploi, du RPC et de la SV, à la suite de quoi il a interrompu les versements. L'approche intégrée adoptée par le Ministère pour offrir ses services permet de tirer profit des points forts de chacun des modes de prestation des services (en ligne, par téléphone, en personne, par la poste ou par télécopieur). En mettant l'accent sur une approche coordonnée, le Ministère a pu donner suite aux exigences des citoyens et leur fournir de l'information, des programmes et des services gouvernementaux de qualité. Cela est ressorti clairement dans sa façon de donner suite à ses engagements dans le cadre du *Plan d'action économique*, d'assurer un rendement maximum à court et à moyen terme et de promouvoir des outils faciles d'accès comme le Chercheur de prestations, le Relevé d'emploi sur le Web (RE Web), Mon dossier Service Canada, Chercher un emploi et la Calculatrice du revenu de retraite canadienne. Le Ministère reste à l'écoute des besoins des citoyens grâce aux travaux de recherche et aux analyses des commentaires reçus qu'il fait régulièrement. Une initiative d'amélioration des services a permis de répondre aux besoins et aux exigences des citoyens, à partir des commentaires reçus à l'aide de divers outils, que ce soit les fiches de commentaires, les formulaires sur le Web ou le Bureau de la satisfaction des clients. Service Canada continue de chercher à réduire l'impact environnemental de ses activités de traitement. Ainsi, il fait activement la promotion du dépôt direct comme un moyen fiable, sûr, confidentiel et écologique de recevoir les versements. Grâce à de récents changements apportés aux feuillets de renseignements fiscaux en direct, les clients du RPC et les agents du service d'appel téléphonique pourront dorénavant avoir accès aux modificatifs et produire un double des feuillets fiscaux à partir d'Internet, ce qui permettra de réduire le nombre de demandes de versions imprimées. D'ailleurs, en 2010–2011, on a constaté une hausse de 19,5 % par rapport à l'année précédente du nombre de demandes de codes d'accès personnel, lesquels sont nécessaires pour accéder aux systèmes en direct. À l'interne, le Ministère a investi dans la conception et la prestation de la formation en vue de renforcer les connaissances et les compétences des employés qui s'occupent de l'exécution des programmes et de la prestation des services. Les agents de prestation des services disposent également d'outils pour bien répondre aux besoins des Canadiens qui s'adressent pour la première fois au Ministère. Par exemple, ils peuvent maintenant remplir les demandes d'inscription au dépôt direct pour les clients du RPC et de la SV, et leur fournir de l'information sur l'état de leur demande de pension.
	Lien avec les résultats stratégiques **Résultat stratégique ❶** Une main-d'œuvre qualifiée, inclusive et capable de s'adapter, et un marché du travail efficace **Résultat stratégique ❷** Des milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs, où règne la coopération **Résultat stratégique ❸** Sécurité du revenu, accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités **Résultat stratégique ❹** Excellence du service pour les Canadiens

(Suite et fin)

Priorité	État d'avancement
Continuer d'améliorer l'excellence en gestion et la reddition de comptes ministérielles	Le renouvellement de la fonction publique, défini dans le plan d'action sur le renouvellement pour 2010–2011, est une grande priorité pour le Ministère; trois priorités y sont rattachées : créer un milieu de travail sain; renforcer et encourager le leadership; et investir dans le perfectionnement professionnel. Le Ministère a procédé à un examen des principaux services ministériels dans les secteurs des finances, des ressources humaines et de l'informatique, lequel mènera au renouvellement des systèmes et à une approche d'entreprise intégrée à l'égard de la prestation des services internes. Les divers projets en cours permettront de rehausser le degré d'excellence dans la prestation de services, de faciliter l'intendance et de réaliser un meilleur retour sur investissement dans les systèmes internes. D'autres progrès ont été réalisés sur le plan de la gouvernance à l'échelle du Ministère en vue de superviser la gestion des biens et des projets d'investissements. En outre, on a dressé un plan ministériel pour la gestion des actifs des technologies de l'information et établi un profil des actifs actuels du Ministère en TI, en fonction des frais d'exploitation, du soutien pour répondre aux besoins de l'organisation et des risques opérationnels. Au chapitre de la gestion de l'information, on a élaboré un plan d'action axé sur l'infrastructure du Ministère et créé une stratégie visant à mieux faire comprendre l'importance de la gestion de l'information et l'orientation qu'on tient à en donner, ainsi qu'à fournir aux employés les outils et ressources nécessaires.
	Lien avec les résultats stratégiques **Résultat stratégique ❶** Une main-d'œuvre qualifiée, inclusive et capable de s'adapter, et un marché du travail efficace **Résultat stratégique ❷** Des milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs, où règne la coopération **Résultat stratégique ❸** Sécurité du revenu, accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités **Résultat stratégique ❹** Excellence du service pour les Canadiens

1.5 Analyse des risques

Le Ministère a décidé de s'attaquer à trois secteurs de risque, à savoir la démographie et le perfectionnement des compétences des employés, l'infrastructure des technologies de l'information et la prestation de services.

Démographie et perfectionnement des compétences des employés

L'effectif du Ministère a continué de subir les effets des mêmes tendances démographiques qui touchent le reste de la population canadienne. En raison du vieillissement de la main-d'œuvre, et du taux élevé de roulement, les pressions se sont accentuées pour que le Ministère gère le renouvellement et le changement de manière systématique au sein de son organisation. L'un des moyens qu'il utilise pour remédier au problème, c'est l'appui continu au renouvellement de la fonction publique. Les initiatives décrites ci-dessous ont été mises en place pour appuyer le renouvellement de la fonction publique et pour créer un milieu de travail et un effectif sains et adaptés, grâce au solide leadership assuré par les cadres et les gestionnaires.

Leadership

La première conférence sur le leadership de la direction pour l'ensemble du portefeuille a eu lieu en mai 2010, suivie d'une discussion sur les besoins en matière de leadership dans le contexte de restrictions budgétaires accrues. Pour stimuler le leadership au sein du Ministère, on a intégré les divers processus de gestion des talents, de gestion du rendement et de planification de la relève au niveau des cadres supérieurs. Ainsi, la planification

des ressources humaines au niveau de la direction est axée sur les compétences que doivent posséder les cadres dans un milieu de travail en constante évolution.

La gestion efficace des personnes constitue la pierre angulaire des efforts visant à créer une main-d'œuvre saine et adaptée. Les tableaux de bord pour la gestion des personnes ainsi que le cadre stratégique en matière de ressources humaines, qui énoncent clairement les rôles et les responsabilités, jettent les bases des décisions fondées sur des données probantes. Avec le processus de dotation intégré, les gestionnaires sont maintenant munis des outils nécessaires pour élaborer les plans intégrés des ressources humaines et des activités, de façon à améliorer le rendement tant à l'égard de la gestion des personnes que du leadership.

Milieu de travail

RHDCC a mis sur pied une stratégie sur le milieu de travail sain et habilitant dans le but de procurer un milieu de travail sécuritaire qui favorise le rendement et la productivité grâce à un leadership qui est ancré dans les valeurs fondamentales de la fonction publique. Le Ministère a également élaboré un cadre pour le mentorat, afin de se donner les moyens de transférer les connaissances et de créer un sentiment d'appartenance.

En outre, le Ministère a conçu des parcours d'apprentissage à l'intention des employés et fait en sorte que la formation offerte corresponde aux nouveaux programmes, aux services et aux conditions de travail, et ce, dans le but de conserver une main-d'œuvre polyvalente et souple, capable de donner suite aux priorités opérationnelles, actuelles et futures.

Main-d'œuvre

Dans le cadre de ses efforts pour placer les bonnes personnes dans les bons emplois et au bon moment, le Ministère a mis en œuvre une stratégie de recrutement postsecondaire d'une durée de trois ans, qui a donné lieu à l'embauche de 178 diplômés. De plus, il y a eu le lancement du Répertoire d'intégration des étudiants et l'élaboration, puis l'approbation, du Plan pluriannuel de la diversité et de l'équité en matière d'emploi. S'ajoute à cela une Stratégie de gestion des effectifs qui sert à appuyer la gestion efficace des personnes tout au long de la transformation à venir au sein du Ministère, dans le respect de la transparence et de l'équité envers les employés.

Infrastructure des technologies de l'information

L'infrastructure vieillissante des technologies de l'information à RHDCC a limité sa capacité à mettre en œuvre des approches nouvelles et innovatrices en matière de processus opérationnels. Pour remédier à cette situation, le Ministère a établi une stratégie de financement à long terme grâce à laquelle il disposera chaque année de fonds suffisants pour remplacer les produits informatiques.

Pour ce qui est de la dépendance des principaux systèmes et des principales applications du Ministère sur d'anciennes technologies, on a amélioré la surveillance des systèmes essentiels afin d'assurer la continuité des opérations et, dans certains cas, on a mis à niveau certains éléments du matériel afin d'améliorer le rendement. Dans la mesure du possible, on a fait des sauvegardes des applications essentielles pour accélérer la reprise des activités après un sinistre, et mis au point des plans pour qu'il soit possible de se procurer rapidement les composantes en vente sur le marché (p. ex. systèmes d'exploitation, matériel et outils de développeur) auprès des fournisseurs. En dernier lieu, le Ministère a commencé à consolider et à rationaliser le portefeuille d'applications pour être en mesure de recourir à des solutions communes pour répondre aux exigences opérationnelles de même type et, dans toute la mesure du possible, de faire appel à des solutions commerciales pour remplacer les systèmes vulnérables.

Prestation de services

Bien que la reprise économique soit en bonne voie, le Ministère a continué de ressentir les effets de la forte demande en services essentiels. Le nombre de demandes de prestations d'assurance-emploi a dépassé considérablement ce qu'il était avant le ralentissement économique. De même, le nombre de demandes de prestations de la SV et du RPC s'est accru en 2010–2011, faisant ainsi ressortir les effets à long terme du vieillissement de la population canadienne.

Le Ministère a mis en place une stratégie globale en vue d'atténuer les risques occasionnés par ces demandes continuelles en matière de services. Grâce aux fonds prévus par le *Plan d'action économique*, le Ministère a optimisé ses opérations de traitement et de prestation de services partout au Canada, prolongé les heures de service dans les centres d'appel,

augmenté le nombre d'employés et amélioré les services sur Internet pour offrir aux clients un meilleur accès au libre-service.

Le financement prévu par le *Plan d'action économique* pour répondre aux nombreuses demandes de prestations d'assurance-emploi a pris fin, comme prévu, le 31 mars 2011. Dans les mois qui ont précédé, on a élaboré une stratégie pour évaluer les risques éventuels et d'autres enjeux importants liés à la fin des investissements. Cette stratégie a été examinée chaque mois par les fonctionnaires du Ministère, ce qui a permis de déceler les problèmes rapidement et de mettre au point des mesures d'atténuation.

1.6 Sommaire du rendement

Ressources financières

	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
(en millions de dollars)	102 134,6	101 686,6	101 467,2

Ressources humaines

	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
Équivalents temps plein	27 457	24 388	3 069

Résultat stratégique 1 Une main-d'œuvre qualifiée, inclusive et capable de s'adapter, et un marché du travail efficace

Indicateurs de rendement	Cibles	Rendement et résultats antérieurs
Taux d'emploi (pourcentage de la population qui travaille par rapport à la population en âge de travailler) Source : Enquête sur la population active	72,9 %	Résultats : 2010–2011 : 71,7 % Résultats antérieurs : 2009–2010 : 71,3 % 2008–2009 : 73,1 % 2007–2008 : 73,6 % 2006–2007 : 73,0 % 2005–2006 : 72,4 %
Pourcentage de chômeurs admissibles aux prestations, parmi ceux qui ont connu récemment une cessation d'emploi et qui remplissaient les critères d'admissibilité du régime d'assurance-emploi Source : Enquête sur la couverture de la population active par le régime d'assurance-emploi	82,2 %	Résultats : 2010 : 83,9% Résultats antérieurs : 2009 : 86,2 % 2008 : 82,2 % 2007 : 82,3 % 2006 : 82.7 % 2005 : 83,4 %
Pourcentage de la population active canadienne (de 25–64 ans) ayant obtenu un diplôme d'études postsecondaires Source : Enquête sur la population active	65,5 %	Résultats : 2010 : 66,0 % Résultats antérieurs : 2009 : 65,0 % 2008 : 64,3 % 2007 : 63,7 % 2006 : 62,8 % 2005 : 62,0 %
Classement du Canada parmi les pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), selon le pourcentage de sa population ayant obtenu des diplômes d'études postsecondaires Source : Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)	1re place parmi les pays de l'OCDE	Résultats en 2008 : 1re place Résultats antérieurs : 2007 : 1re place 2006 : 1re place 2005 : 1re place 2004 : 1re place 2003 : 1re place

Activité de programme

(Ressources financières [brutes], en millions de dollars)	Dépenses réelles 2009–2010	2010–2011				
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
Compétences et emploi	23 765,6	2 317,3	24 794,4	25 225,0	25 034,7	Sécurité du revenu et emploi pour les Canadiens
Apprentissage	2 466,7	2 486,3	2 493,5	2 928,5	2 921,1	Économie axée sur l'innovation et le savoir
Total	**26 232,3**	**4 803,6**	**27 287,9**	**28 153,5**	**27 955,8**	

Résultat stratégique 2 Des milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs, où règne la coopération

Indicateurs de rendement	Cibles	Rendement et résultats antérieurs
Pourcentage des différends liés à des négociations collectives réglés en vertu de la partie I (relations industrielles) du *Code canadien du travail*, sans arrêt de travail Source : Données administratives	90 %	Résultats : 2010–2011 : 94 % Résultats antérieurs : 2009–2010 : 94 % 2008–2009 : 94 % 2007–2008 : 93 % 2006–2007 : 97 % 2005–2006 : 97 %
Pourcentage de plaintes pour congédiement injustifié réglées par les inspecteurs en vertu de la partie III (normes du travail) du *Code canadien du travail* Source : Données administratives	75 %	Résultats : 2010–2011 : 71 % Résultats antérieurs : 2009–2010 : 71 % 2008–2009 : 73 % 2007–2008 : 76 % 2006–2007 : 74 % 2005–2006 : 74 %
Pourcentage des sommes recueillies par rapport au montant dû relativement à des plaintes visées par la partie III (normes du travail) du *Code canadien du travail* (à l'exclusion des plaintes pour congédiement injustifié) Source : Données administratives	75 %	Résultats : 2010–2011 : 71,8 % Résultats antérieurs : 2009–2010 : 72,1 % 2008–2009 : 78,6 % 2007–2008 : 66,4 % 2006–2007 : 75,1 % 2005–2006 : 77,7 %
Variation en pourcentage, d'une année à l'autre, du taux d'heures perdues en raison de blessures et de décès dans les secteurs à risque élevé de compétence fédérale Source : Données administratives	Baisse de 15 % en cinq ans (de 2009 à 2013)	Résultats : Non disponibles avant 2014 Résultats antérieurs : 2005–2009 : baisse de 5,2 % 2001–2005 : baisse de 20,5 % Remarque : Le taux d'incidence d'accidents invalidants est mesuré sur une période fixe de cinq ans, car il peut fluctuer d'année en année.

Activité de programme

(Ressources financières [brutes], en millions de dollars)	Dépenses réelles 2009–2010	2010–2011				Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	
Travail	268,5	300,3	300,5	264,8	262,8	Marché du travail équitable et sécurisé
Total	**268,5**	**300,3**	**300,5**	**264,8**	**262,8**	

Résultat stratégique 3 — Sécurité du revenu, accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités

Indicateur de rendement	Cible	Rendement et résultats antérieurs
Pourcentage de la population capable d'acheter des biens et services correspondant à un niveau de vie modeste au Canada d'après la mesure du panier de consommation (MPC)[1] Source : Enquête sur la dynamique du travail et du revenu, 2008	89,9 %	Résultats : 2008 : 90,5 % Résultats antérieurs : 2007 : 89,9 % 2006 : 88,1 % 2005 : 87,6 % 2004 : 86,9 % 2003 : 86,8 % Remarque : Il y a un délai de trois ans dans l'obtention des données.

[1] La MPC est une mesure de faible revenu fondée sur le coût d'un panier de biens et services en particulier. La MPC mesure l'incidence, l'ampleur et la persistance du faible revenu à l'échelle nationale pour les principaux groupes d'âge, et les deux sexes, et pour les cinq groupes à haut risque de pauvreté persistante (chefs de famille monoparentale; personnes seules de 45 à 64 ans; personnes ayant une incapacité qui limite leurs possibilités de travailler; immigrants récents; et Autochtones habitant à l'extérieur des réserves au Canada).

Activité de programme

		2010–2011				
(Ressources financières [brutes], en millions de dollars)	Dépenses réelles 2009–2010	Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
Sécurité du revenu	65 199,8	36 917,5	68 843,1	67 434,1	67 430,8	Sécurité du revenu et emploi pour les Canadiens
Développement social	2 796,8	2 862,6	2 862,6	2 954,6	2 917,3	Société diversifiée qui favorise la dualité linguistique et l'inclusion sociale
Total	**67 996,6**	**39 780,1**	**71 705,7**	**70 388,7**	**70 348,1**	

Résultat stratégique 4 — Excellence du service pour les Canadiens

Indicateurs de rendement	Cibles	Rendement et résultats antérieurs
Pourcentage de clients dont les attentes à l'égard des services sont satisfaites Source : Données administratives	Année de référence	Résultats : 2010–2011 : 84 %
Pourcentage d'organismes partenaires dont les attentes à l'égard des services ont été satisfaites Source : Données administratives	Année de référence	Résultats : 2010–2011 : Enquête reportée L'enquête sur cet indicateur a été reportée. Elle sera menée une fois que le modèle de prestation des services du Ministère aura été remanié et que son influence à l'égard des ententes de partenariats aura été établie.

Activité de programme

		2010–2011				
(Ressources financières [brutes], en millions de dollars)	Dépenses réelles 2009–2010	Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
Service axé sur les citoyens	531,1	495,2	556,0	536,1	520,9	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens
Intégrité et traitement	804,7	588,1	738,3	763,4	748,6	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens
Total	**1 335,8**	**1 083,3**	**1 294,3**	**1 299,5**	**1 269,5**	

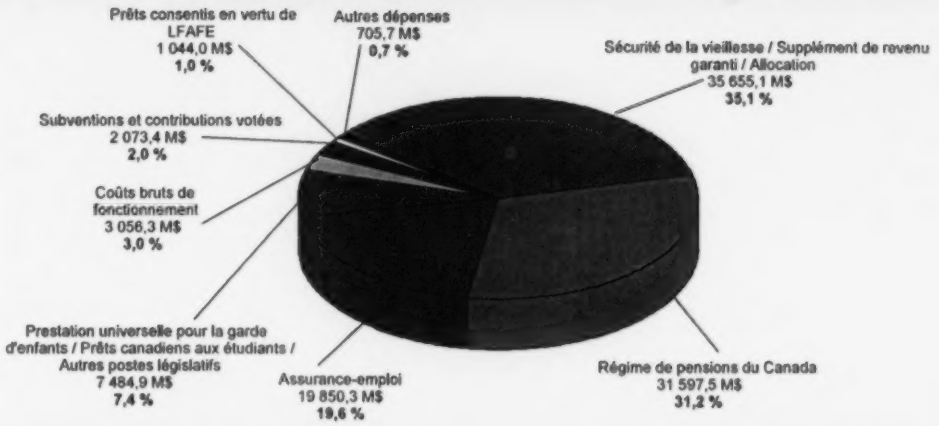
Activité de programme — Services internes

		2010–2011			
(Ressources financières [brutes], en millions de dollars)	Dépenses réelles 2009–2010	Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Services internes	937,4	823,2	898,7	944,6	925,3
Total	**937,4**	**823,2**	**898,7**	**944,6**	**925,3**

1.7 Profil des dépenses

RHDCC a des dépenses supérieures à 101 milliards de dollars, dont presque 96 milliards de dollars, ou 95%, sont des prestations directes versées aux Canadiens par l'assurance-emploi (AE), le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse, la Prestation universelle pour la garde d'enfants, les prêts accordés en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* et d'autres paiements de transfert législatifs. Le Ministère a dépensé 2,1 milliards de dollars en subventions et contributions votées et 2,6 milliards de dollars en vertu de la partie II de la *Loi sur l'Assurance-emploi*.

Total consolidé 101 467,2 M$



Ressources humaines et Développement des compétences Canada – Dépenses brutes (en millions de dollars)

Budgétaire		
Coûts nets de fonctionnement		1135,7
Ajouter les sommes recouvrées au titre des rubriques suivantes :		
Régime de pensions du Canada	296,6	
Compte des opérations de l'assurance-emploi	1490,9	
Indemnisation des accidentés du travail	121,4	
Autres	11,7	1920,6
Coûts bruts de fonctionnement		3056,3
Subventions et contributions votées		2073,4
Total des dépenses brutes		**5129,7**
Autres – Indemnisation des accidentés et coûts et montants recouvrés du Compte d'AE et du RPC		705,7
Non budgétaire		
Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants (LFAFE)*		**1044,0**

Paiements de transfert législatifs (en millions de dollars)

Subventions et contributions		
Programme de la Sécurité de la vieillesse		27213,5
Supplément de revenu garanti		7901,1
Allocations		540,5
Autres paiements législatifs :		
Mesures pour l'amélioration des prestations de l'a.-e.	2900,0	
Prestation universelle pour la garde d'enfants	2651,2	
Prêts canadiens aux étudiants	991,3	
Subvention canadienne pour l'épargne-études	670,6	
Programme canadien pour l'épargne-invalidité	128,3	
Bon d'études canadien	66,8	
Programme de protection des salariés	31,9	
Financement pluriannuel initial à Passeport pour ma réussite Canada	2,0	7442,1
Sous-total		**43097,2**
Prestations du Régime de pensions du Canada		31597,5
Prestations d'assurance-emploi		
Partie I	17244,9	
Partie II	2605,4	19850,3
Autres comptes à fins déterminées		42,8[a]
Total des paiements de transfert législatifs		**94587,8**

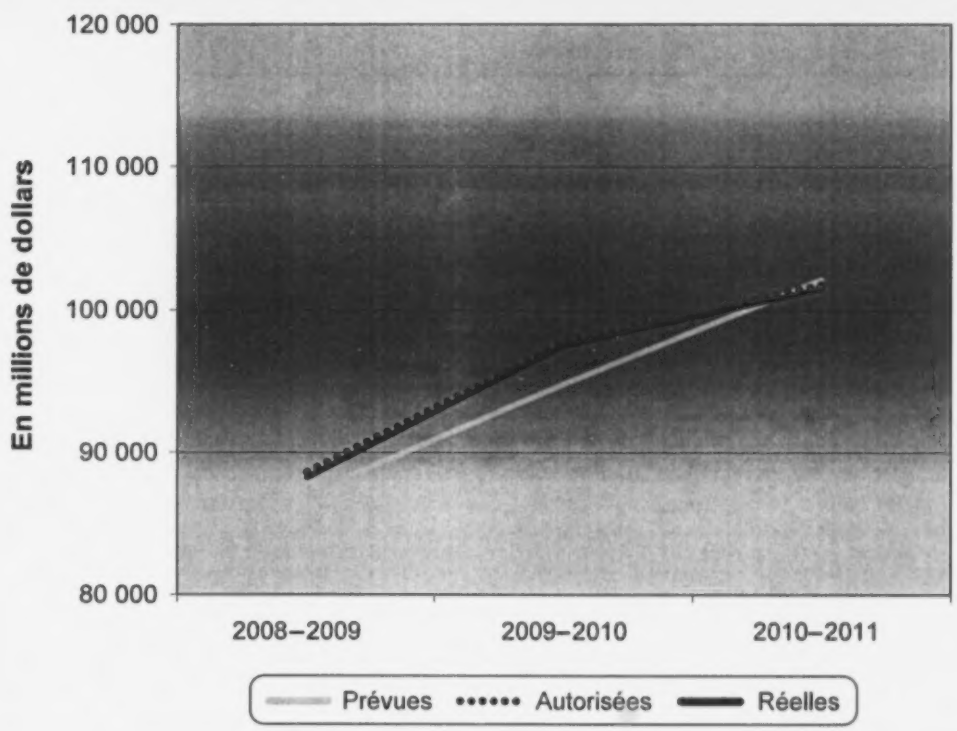
[a] Ce montant comprend les paiements relatifs au Compte des rentes sur l'État, au Fonds d'assurance de la fonction publique et au Fonds des bourses d'excellence de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire.

Tendance des dépenses ministérielles

Le graphique qui suit illustre la tendance des dépenses de RHDCC de 2008–2009 à 2010–2011. Pour l'année financière 2010–2011, Ressources humaines et Développement des compétences Canada a dépensé 101,5 milliards de dollars pour atteindre les résultats prévus de ses activités de programme.

Pour les périodes de 2008–2009 à 2010–2011, le total des dépenses autorisées comprend tous les postes votés et approuvés par le Parlement dans le Budget principal des dépenses et les Budgets supplémentaires des dépenses. Le total des dépenses prévues correspond aux prévisions de dépenses présentées dans le Rapport sur les plans et les priorités de chacune des années respectives.

Tendance des dépenses



Dépenses totales consolidées

	(en millions de dollars)			PAE[a]	
	2008–2009	2009–2010[a]	2010–2011[a]	2009–2010	2010–2011
Prévues	87 125,7	94 719,8	102 134,6	2 037,5	2 525,7
Autorisées	88 520,2	97 622,1	101 686,6	2 307,3	2 655,1
Réelles	88 264,2	97 402,7	101 467,2	2 272,3	2 619,5

[a] Les initiatives du *Plan d'action économique du Canada* (PAE) sont comprises dans les montants de 2009–2010 et de 2010–2011.

En 2009–2010, les dépenses réelles étaient 10,4 % plus élevées (9,1 milliards de dollars) qu'en 2008–2009. Cette augmentation est attribuable principalement à une augmentation de 3,6 milliards de dollars des prestations d'assurance-emploi et des frais d'administration liée au ralentissement économique, une augmentation de 2,3 milliards de dollars en raison des initiatives annoncées dans le *Plan d'action économique du Canada*, une augmentation de 1,4 milliard de dollars des prestations du RPC et une augmentation de 1,3 milliard de dollars des prestations de la SV en raison des modifications apportées au nombre de bénéficiaires et au taux mensuel moyen.

En 2010–2011, les dépenses ont augmenté de 4,1 milliards de dollars (4,2 %) comparativement aux dépenses de 2009–2010. Cette augmentation est en grande partie attribuable à une hausse de 2,9 milliards de dollars liée aux mesures temporaires d'amélioration des prestations d'AE conformément à la *Loi d'exécution du budget de 2009*, une augmentation de 1,2 milliard de dollars des prestations du RPC et une augmentation de 1,0 milliard de dollars des versements de la SV en raison du vieillissement de la population et de l'augmentation des versements mensuels. Ces augmentations sont compensées par une diminution de 1,7 milliard de dollars des prestations d'assurance-emploi principalement liée à la diminution du taux moyen de chômage conséquente à la reprise économique, qui est passé de 8,4 % en 2009–2010 à 7,9 % en 2010–2011.

1.8 Budget des dépenses par crédit

Pour en savoir davantage sur les crédits et les dépenses législatives, consulter les *Comptes publics du Canada 2010–2011* (volume II). Une version électronique se trouve au **www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/72-fra.html**

Section II Analyse des activités de programme par résultat stratégique

Ressources humaines et Développement des compétences Canada

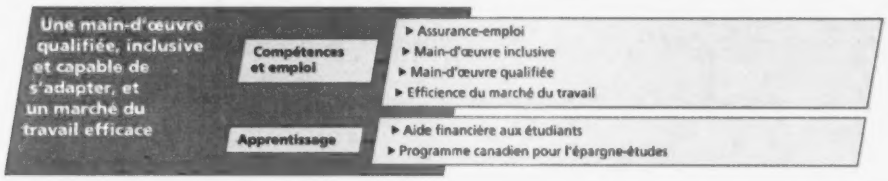
Analyse des activités de programme par résultat stratégique

Note On a utilisé la méthode suivante pour classer les niveaux du rendement liés aux indicateurs de rendement de la présente section

Résultat (en pourcentage de la cible)	Niveau du rendement
Plus de 105 %	Dépassé
95 à 104 %	Atteint
80 à 94 %	Atteint en grande partie
60 à 79 %	Passablement atteint
Moins de 60 %	Non atteint

On a choisi cette méthode pour tenir compte de la marge d'erreur associée aux mesures et pour garantir que la reddition de compte est équilibrée.

2.1 Résultat stratégique ❶



L'un des principaux facteurs déterminants d'une croissance économique à long terme est la présence d'une main-d'œuvre compétente et très scolarisée qui est souple, capable de s'adapter et en mesure de profiter des occasions qui se présentent au pays et ailleurs dans le monde. Pour bâtir un Canada plus fort et plus concurrentiel, dans le contexte des marchés mondiaux intégrés fondés sur les connaissances et du vieillissement de la population, il faut que les Canadiens aient la capacité de participer au sein du marché du travail et de s'épanouir pleinement.

Pour atteindre cet objectif, il faut appuyer les Canadiens pour qu'ils puissent investir dans le perfectionnement de leurs compétences, que ce soit par des études postsecondaires, un programme d'apprentissage ou d'autres initiatives d'emploi. Il faut également aider les personnes à réussir leur transition à l'intérieur de l'économie canadienne caractérisée par son dynamisme et s'assurer qu'il leur est possible de tirer avantage des occasions lorsqu'elles se présentent. Cela comprend aider les personnes appartenant à des groupes vulnérables, y compris les nouveaux arrivants au Canada, qui font face à plusieurs obstacles pour ce qui est de trouver et de conserver un emploi à temps plein. À la base de ces activités, il y a la diffusion d'une information sur le marché du travail de grande qualité de sorte que les Canadiens soient mieux en mesure de prendre des décisions importantes concernant la formation et l'emploi.

2.1.1 Activité de programme : Compétences et emploi

Cette activité de programme vise à faire en sorte que les personnes actives sur le marché du travail au Canada puissent accéder aux mesures de soutien dont elles ont besoin pour intégrer le marché du travail ou s'y repositionner, et ce, afin de leur permettre de contribuer à la croissance économique en participant pleinement au marché du travail. Les initiatives s'inscrivant dans cette activité de programme concourent au développement des compétences, à la participation au marché du travail tout en assurant l'efficience du marché du travail.

On atteint ces résultats grâce à une gamme de programmes exécutés au moyen de divers mécanismes allant de l'exécution directe du programme par le gouvernement fédéral à l'exécution conjointe du programme par les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, au versement de subventions et de contributions avec des organismes tiers et aux transferts aux provinces et aux territoires pour qu'ils puissent élaborer et exécuter leurs propres programmes du marché du travail.

Ressources financières

	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
(en millions de dollars)[a]	24 794,4	25 225,0	25 034,7

Ressources humaines

	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
Équivalents temps plein[a]	2 017	2 133	(116)

[a] Les ressources financières et humaines de cette activité de programme comprennent des ressources liées aux initiatives du *Plan d'action économique du Canada*. Voir à la page 83 pour plus de détails par initiative.

2.1.1.1 Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme

Résultat attendu Les employeurs et autres intervenants appuient le perfectionnement des compétences pour relever les défis en milieu de travail

Indicateur de rendement	Cible et niveau du rendement	Résultats antérieurs
Pourcentage de la population active d'âge adulte qui prend part à une formation officielle propre à l'emploi Source : Enquête sur l'accès et le soutien à l'éducation et la formation	**Cible** Formation parrainée par l'employeur – 19,6 % Formation propre à l'emploi – 23,4 % **Résultats en 2008**[a] Formation liée à l'emploi – 36 %	Non disponibles

Les programmes de RHDCC encouragent les employeurs et autres intervenants à appuyer le perfectionnement des compétences qui répondent aux défis dans les milieux de travail, comme les normes professionnelles changeantes et les nouvelles technologies, qui exigent de nouvelles compétences. La formation parrainée par l'employeur permet de s'assurer que les employés acquièrent des compétences pertinentes et à jour pour l'emploi par opposition à une approche « apprendre sur le tas », qui est moins efficace (et moins sécuritaire), ou à d'autres formations moins ciblées possiblement fondées sur des exigences professionnelles qui n'ont plus cours. Le Ministère contribue à la formation parrainée par l'employeur en consultant les intervenants (c'est-à-dire les employeurs, les représentants syndicaux, les formateurs et les éducateurs) pour cerner et relever les principaux défis liés aux ressources humaines. Cela passe par l'élaboration d'un programme de formation à jour pour les employeurs et les autres établissements de formation, la création de normes relativement à la reconnaissance professionnelle, la remise de subventions aux apprentis et la promotion de l'acquisition des notions de base en calcul et en lecture. Un indicateur de succès pour ce résultat attendu est une augmentation du pourcentage de la population active adulte qui participe à une formation liée à l'emploi.

[a] Les résultats ne tiennent compte que de la formation liée à l'emploi, étant donné que la source de données ne recueille plus de renseignements sur la formation parrainée par l'employeur.

Résultat attendu Les travailleurs ont la souplesse et l'aide qui leur permettent de saisir des occasions d'emploi ou d'effectuer des transitions dans le marché du travail

Indicateur de rendement	Cible et niveau du rendement	Résultats antérieurs
Proportion de demandeurs de prestations régulières qui épuisent toutes leurs semaines de prestations d'assurance-emploi Source : Données administratives	**Cible** 28,4 % **Résultats en 2008–2009** 27,0 % **Atteint**	2007–2008 : 28,4 % 2006–2007 : 27,9 % 2005–2006 : 28,0 % 2004–2005 : 27,8 % 2003–2004 : 30.4 %

L'assurance-emploi aide à s'assurer que les travailleurs ont la souplesse et le soutien dont ils ont besoin pour s'ajuster aux transitions du marché du travail et profiter des possibilités d'emploi en offrant des prestations de revenu ainsi que des prestations spéciales : maternité, parentales, maladie et compassion. Un critère pour le succès du programme est la capacité des prestataires d'assurance-emploi non saisonniers à ne recourir au programme que sur une base périodique et à retourner sur le marché du travail avant d'avoir épuisé toutes les semaines de prestations auxquelles ils ont droit.

La proportion des personnes qui touchent des prestations régulières et qui épuisent la totalité de leurs prestations a diminué comparativement à l'année précédente, et ce, malgré les effets initiaux de la récession. Ce résultat peut être attribuable en partie au fait que le programme d'assurance-emploi est conçu spécialement pour s'adapter automatiquement aux fluctuations des marchés du travail locaux en modifiant la norme d'admissibilité. Ajustées mensuellement, ces normes variables d'admissibilité déterminent le nombre d'heures qu'il faut avoir travaillé avant d'avoir droit à des prestations de revenu. Ainsi, à mesure que le taux de chômage dans une région augmente, la facilité d'accès aux prestations et le nombre de versements augmentent parallèlement afin de soutenir les personnes et les collectivités dans cette région qui sont le plus dans le besoin. La diminution peut également être attribuable en partie à la mise en œuvre de mesures d'assurance-emploi temporaires dans le cadre du *Plan d'action économique du Canada*, lesquelles ont influé sur les demandes toujours actives depuis 2008–2009. On estime que le taux d'épuisement des prestations aurait été de l'ordre de 28 % à 30 % sans les prestations supplémentaires.

Résultat attendu La population canadienne, y compris les groupes sous-représentés et les travailleurs vulnérables, a l'occasion d'acquérir des compétences pour décrocher et conserver un emploi rémunérateur

Indicateur de rendement	Cible et niveau du rendement	Résultats antérieurs
Nombre de clients qui travaillent ou qui retournent aux études après avoir participé à un programme d'emploi, exprimé en pourcentage du nombre total de clients qui ont terminé leur intervention d'un programme d'emploi Source : Données administratives Remarque : L'indicateur englobe la Stratégie de formation pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones, le Fonds pour les compétences et les partenariats, le Partenariats pour les compétences et l'emploi des autochtones, la Stratégie emploi jeunesse et le Fonds d'intégration pour les personnes handicapées.	**Cible** 55 %–62 % **Résultats en 2010–2011** 31 770; Proportion: 56,8 % **Atteint**	2009–2010 : 32 941; Proportion : 56,8 % 2008–2009 : 34 811; Proportion : 61,3 % 2007–2008 : 32 396; Proportion : 59,9 %

RHDCC finance des programmes d'emploi pour aider les Canadiens, y compris les groupes sous-représentés et les travailleurs vulnérables, à perfectionner leurs compétences et à accroître leur employabilité ainsi qu'à trouver et à conserver un emploi. L'évaluation des résultats d'un client sur le plan professionnel et scolaire à la suite d'une intervention donne une indication du succès des programmes fédéraux du marché du travail ciblés et exécutés par le Ministère. Étant donné que les résultats sur le marché du travail pour les groupes sous-représentés sont par définition moins favorables que pour les autres, on s'attend à ce que le nombre de personnes qui trouvent un emploi ou qui entreprennent de suivre une formation après une intervention soit moins élevé.

Résultat attendu Les travailleurs canadiens et étrangers ont la mobilité nécessaire pour saisir les occasions d'emploi

Indicateur de rendement	Cible et niveau du rendement	Résultats antérieurs
Pourcentage de professions réglementées qui exigent que des critères supplémentaires soient remplis (titres de reconnaissance des normes professionnelles équivalentes) pour soutenir la mobilité de la main-d'œuvre Source : Données administratives	**Cible** Année de référence **Résultats en 2010–2011** Les responsables de l'Initiative de mobilité interprovinciale de la main-d'œuvre collaborent avec les intervenants dans sept professions pour encourager la suppression des critères supplémentaires	Non disponibles

Le Ministère s'efforce d'améliorer l'intégration des travailleurs canadiens et étrangers au marché du travail du Canada, ainsi que leur mobilité à l'intérieur du pays, dans le but de relever les défis actuels et futurs que pose le marché du travail au Canada. Cet indicateur de rendement est fondé sur le nombre de professions pour lesquelles on a établi des exceptions conditionnelles, qui sont accordées lorsqu'il y a des écarts clairs et importants dans les exigences en matière de qualifications pour une profession donnée selon les provinces et les territoires. Dans ces cas, les personnes qui tentent de travailler dans une autre province ou un autre territoire peuvent se voir imposer des exigences supplémentaires (des examens et de la formation par exemple). Ces exceptions conditionnelles peuvent être supprimées lorsque les organismes de réglementation adoptent des normes professionnelles basées sur des normes interprovinciales communes. Les responsables de l'Initiative de mobilité interprovinciale de la main-d'œuvre collaborent avec des intervenants dans sept professions réglementées (travailleurs sociaux, sages-femmes, massothérapeutes, ambulanciers paramédicaux, chiropracticiens, technologues en radiation médicale et infirmiers auxiliaires autorisés) sur ces questions.

En plus des résultats présentés ci-dessus, RHDCC a respecté ses engagements en ce qui a trait aux priorités suivantes :

Renforcer les mesures d'assurance-emploi pour soutenir les travailleurs dans un contexte où le niveau de chômage demeure élevé

Le gouvernement a répondu aux besoins des travailleurs autonomes du Canada en leur donnant la possibilité d'accéder, sur une base volontaire, aux prestations spéciales d'assurance-emploi suivantes : maternité, parentales, maladie et compassion. Les travailleurs autonomes ont la possibilité de choisir de participer au programme d'assurance-emploi depuis le 31 janvier 2010 et de demander des prestations depuis le 1er janvier 2011. En date du 31 mars 2011, il y avait 7 114 travailleurs autonomes qui ont choisi de participer au programme d'assurance-emploi. Pour en savoir plus sur les prestations spéciales d'assurance-emploi destinées aux travailleurs autonomes, consulter le **www.servicecanada.gc.ca/fra/sc/ae/ta/index.shtml**

Une analyse des résultats des projets pilotes antérieurs montrent que les mesures d'assurance-emploi ont permis d'améliorer l'aide offerte aux chômeurs. Par conséquent, le gouvernement a réinstauré le projet pilote sur la prolongation de la période de prestations d'assurance-emploi et a annoncé une prolongation de huit mois du projet pilote sur les 14 meilleures semaines de rémunération et du projet pilote sur le travail pendant une période de prestations. La prolongation de ces deux projets pilotes permet de recueillir davantage de données, notamment sur l'efficacité de tels projets pilotes en période de reprise économique.

Dans le budget de 2010, on a confirmé qu'il incombe à l'Office de financement de l'assurance-emploi du Canada (OFAEC) de fixer les taux de cotisation à l'assurance-emploi à partir de 2011 et par la suite. Les dispositions de la *Loi sur l'assurance-emploi* autorisant l'OFAEC à établir les taux sont entrées en vigueur le 23 septembre 2010. À l'automne 2010, l'OFAEC a publié son premier rapport annuel sur l'établissement du taux de cotisation à l'assurance-emploi, que l'on peut consulter au **www.ceifb-ofaec.ca/reportsf.html**

Améliorer la participation au marché du travail des travailleurs vulnérables qui se butent à un taux de chômage persistant

Dans un effort pour accroître la participation des Autochtones sur le marché du travail, RHDCC a lancé, le 1er avril 2010, la nouvelle Stratégie de formation pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones, qui a succédé à la Stratégie de développement des ressources humaines autochtones. En 2010–2011, 81 ententes de contribution ont été conclues avec des organisations de prestations de services autochtones pour aider les Autochtones à recevoir la formation et à acquérir les compétences dont ils ont besoin pour participer au marché du travail. Outre la Stratégie de formation pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones, RHDCC a lancé le Fonds pour les compétences et les partenariats en juillet 2010 comme programme distinct, mais complémentaire de la Stratégie. Le Fonds pour les compétences et les partenariats appuie les projets qui encouragent l'innovation et les partenariats, mettent à l'essai de nouvelles façons de combler les écarts systémiques dans la prestation de services et rehaussent le perfectionnement des compétences et les perspectives d'emploi stable des Autochtones.

RHDCC a consulté ses partenaires en vue d'élaborer d'autres stratégies pour aider les autres groupes vulnérables (personnes handicapées, jeunes et immigrants récents) à participer au marché du travail. En collaboration avec eux, RHDCC a servi 5 370 personnes dans le cadre du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées, et de ce nombre, 1 621 ont trouvé un emploi et 306 ont pu retourner aux études. En appui aux jeunes, RHDCC ainsi que 10 autres ministères et organismes ont fourni un soutien par le versement de fonds supplémentaires dans le cadre du *Plan d'action économique du Canada* pour les programmes Objectifs carrière, Connexion compétences et Emplois d'été Canada. Ainsi, près de 1 600 diplômés de niveau postsecondaire ont effectué un stage dans le cadre du programme Objectifs carrière; 17 000 jeunes défavorisés ont développé des compétences améliorant l'employabilité, ont obtenu un travail ou sont retournés aux études avec l'aide de Connexion compétences; et environ 37 000 emplois étudiants ont été créés avec l'aide du programme Emplois d'été Canada dans plus de 22 200 organisations un peu

partout au pays (de ce nombre, 3 500 emplois auraient été créés grâce au financement supplémentaire versé dans le cadre du *Plan d'action économique*)[1].

Renforcer les partenariats avec les employeurs de même que les provinces et les territoires pour aider les travailleurs canadiens à bien se préparer en vue de répondre aux besoins en matière de compétences du marché du travail

Le Ministère continue à mobiliser activement les provinces et les territoires en ce qui a trait à leurs besoins du marché du travail par les ententes sur le marché du travail et les ententes sur le développement du marché du travail. L'analyse des priorités du marché du travail et la planification annuelle détaillée que les provinces et les territoires ont fournies à RHDCC en vertu de ces ententes ont permis de veiller à ce que les Canadiens aient accès à la formation et au perfectionnement des compétences de façon à ce qu'ils puissent participer pleinement au marché du travail. Pour en savoir plus sur les ententes, consulter le **www.rhdcc.gc.ca/fra/emploi/partenariats/index.shtml**

Les partenariats avec les provinces et les territoires ont été renforcés durant la mise en œuvre du Fonds de transition et de formation stratégique (FTFS), qui a été exécuté dans le cadre des ententes sur le marché du travail existantes, auxquelles il est venu s'ajouter. Par le FTFS, le gouvernement du Canada a investi 500 millions de dollars supplémentaires entre 2009 et 2011 dans les programmes provinciaux et territoriaux pour aider les personnes touchées par le ralentissement économique, sans égard à leur admissibilité à l'assurance-emploi. Les provinces et les territoires font état des résultats dans leurs rapports annuels sur les ententes sur le marché du travail, notamment le nombre de clients qui ont été servis par le FTFS. De plus, dans le cadre des ententes actuelles sur le développement du marché du travail, le gouvernement du Canada a investi un milliard de dollars supplémentaires au cours de la même période dans les programmes provinciaux et territoriaux ciblant principalement les chômeurs canadiens admissibles à l'assurance-emploi.

Des solutions axées sur les compétences et la formation répondant aux tendances et aux conditions du marché du travail dans divers secteurs industriels ont été élaborées en collaboration avec les conseils sectoriels et en tirant profit des investissements provinciaux et territoriaux. En partenariat avec le Conseil canadien des directeurs de l'apprentissage, RHDCC continue à explorer et à évaluer de nouvelles normes innovatrices, des outils d'évaluation et des processus d'équivalence afin de renforcer le programme Sceau rouge. Le Conseil a exploré l'utilité d'un Cadre des normes de rendement d'apprentissage pour l'exécution du programme Sceau rouge afin de mieux appuyer l'acquisition de compétences (formation) et la reconnaissance des compétences (évaluation) et de faciliter le transfert des compétences entre les secteurs industriels et les professions. Par le biais de son projet intitulé « Multiple Assessment Pathways » (mis à l'essai dans quatre provinces), le Conseil a également exploré la faisabilité et l'efficacité des diverses méthodes d'évaluation comme complément à l'examen écrit actuel en vue de la reconnaissance professionnelle des gens de métier et des apprentis à l'aide des normes du Sceau rouge.

Les subventions aux apprentis s'inscrivent dans une suite de mesures de soutien du gouvernement fédéral pour les apprentis et les métiers spécialisés avec pour objectif d'accroître l'accès aux métiers spécialisés, d'encourager la progression à l'intérieur d'un programme d'apprentissage et de promouvoir l'achèvement des programmes et la reconnaissance professionnelle pour les métiers désignés Sceau rouge. En 2010–2011, 51 476 subventions incitatives aux apprentis et 25 678 subventions à l'achèvement de la formation d'apprenti ont été émises par le Ministère.

Collaborer avec les partenaires afin de mettre en place le cadre sur la reconnaissance des titres de compétences étrangers et améliorer la diffusion de l'information sur le marché du travail

Le Ministère a fourni un soutien financier aux provinces, aux territoires et à d'autres intervenants pour élaborer des outils et des systèmes qui amélioreraient les

[1] Les résultats représentent les totaux pour RHDCC seulement. Pour voir les résultats des autres ministères et organismes participants, consulter le tableau supplémentaire de la Stratégie emploi jeunesse au **{lien}**

processus de reconnaissance des titres de compétences étrangers qui sont essentiels pour faciliter l'intégration des travailleurs formés à l'étranger. En 2010–2011, RHDCC a négocié 64 ententes de contribution, y compris des investissements avec des organisations représentant toutes les professions prioritaires pour la reconnaissance des titres de compétences étrangers (architectes, ingénieurs, comptables, technologues de laboratoire médical, ergothérapeutes, pharmaciens, physiothérapeutes et infirmiers autorisés) pour 2010 et sept provinces et territoires. Au moyen de consultations nationales, l'engagement à l'égard de la rapidité de service (délai d'un an) a été respecté pour l'ensemble des professions cibles de 2010. Cela signifie que les travailleurs formés à l'étranger qui présentent une demande d'agrément ou de permis d'exercice afin de pouvoir travailler dans l'un de ces domaines seront informés dans un délai maximum d'un an des résultats de la comparaison de leurs titres de compétences aux normes canadiennes.

RHDCC a également fourni des fonds pour des professions réglementées admissibles afin de réaliser des activités visant à faciliter la mobilité interprovinciale des travailleurs. En 2010–2011, des ententes de contribution ont été négociées pour sept professions, notamment les travailleurs sociaux, les massothérapeutes et les ambulanciers paramédicaux, pour améliorer la communication à l'échelle du pays et renforcer la coordination entre les intervenants (les organismes de réglementation, les éducateurs, les employeurs et les gouvernements) sur les questions de mobilité interprovinciale.

En partenariat avec les provinces, les territoires et d'autres intervenants, RHDCC a amélioré la collecte et la diffusion de l'Information sur le marché du travail (IMT) au plan régional et national. Plus particulièrement, l'outil Travailler au Canada permet au Ministère de regrouper l'IMT en une source unique, qui comprend du nouveau contenu visant spécifiquement les jeunes, les nouveaux arrivants et d'autres chercheurs d'emploi. En 2010–2011, plus de deux millions de personnes ont utilisé l'outil Travailler au Canada pour obtenir de l'information sur le marché du travail et prendre des décisions concernant le travail au Canada.

Renforcer l'administration des subventions et contributions

RHDCC a poursuivi ses efforts visant à renforcer l'administration des subventions et contributions en mettant en œuvre la nouvelle démarche d'évaluation, de gestion et d'atténuation des risques et en élaborant une stratégie nationale de formation pour développer les habilités et les compétences. De plus, des améliorations ont été apportées au site Web de RHDCC pour faciliter l'accès des bénéficiaires à l'information sur les programmes et le financement. Ces améliorations ont donné lieu à une augmentation du nombre de pages consultées, nombre qui est passé de 3 000 par mois pour l'ancien site (avant octobre 2010) à une moyenne de 15 000 par mois pour le nouveau site (après octobre 2010).

2.1.1.2 Leçons tirées

Le Ministère mise sur un certain nombre d'activités pouvant aider à déterminer les points à améliorer des programmes et des services connexes et à fournir des conseils à cet égard. Les évaluations de programme permettent au Ministère de tirer de nombreuses leçons.

Par exemple, l'évaluation formative du Programme d'apprentissage, d'alphabétisation et d'acquisition des compétences essentielles pour les adultes a permis de confirmer que l'établissement de partenariats durables avec la communauté de praticiens en alphabétisation et en compétences essentielles est l'un des facteurs clés d'une prestation de programme réussie et qu'il était nécessaire de mettre à jour les cadres de mesure du rendement et d'évaluation du Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles. En s'appuyant sur de telles données, les responsables du programme ont invité des partenaires de la communauté de praticiens en alphabétisation et des intervenants à participer à l'amélioration des stratégies relatives aux programmes d'alphabétisation, ont élaboré et mis en œuvre un cadre de mesure du rendement exhaustif et ont lancé un nouveau site Web repensé comprenant une base de données de projets interrogeable qui fournit des comptes rendus des résultats de projets exhaustifs et accessibles au grand public.

L'évaluation formative de l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés a permis de déterminer qu'il serait avantageux de définir de façon claire et détaillée les critères d'admissibilité et les règles de souplesse, que l'impossibilité d'accéder au numéro d'assurance sociale réduirait la portée des évaluations futures et qu'il est nécessaire d'étudier davantage les répercussions à long terme du programme. Pour donner suite aux leçons tirées, les responsables du programme clarifient les règles d'admissibilité des collectivités et collaborent avec des partenaires internes et les provinces et les territoires pour appuyer de solides évaluations éventuelles qui mettent l'accent sur l'intégration d'analyses à long terme des répercussions sur le marché du travail.

2.1.2 Activité de programme : Apprentissage

Cette activité de programme aide les Canadiens à poursuivre des études postsecondaires afin d'acquérir les compétences et les titres de compétences qui leur permettent d'améliorer leur situation professionnelle et de s'adapter aux conditions changeantes du marché du travail. Il contribue à réduire les obstacles à l'éducation en fournissant une aide financière aux personnes ainsi que des incitatifs pour épargner en vue des études postsecondaires des enfants. Il fournit en outre de l'information visant à sensibiliser le public quant aux possibilités de poursuivre des études et d'acquérir des compétences. Le programme contribue à renforcer le caractère inclusif de la main-d'œuvre en donnant aux Canadiens possédant les aptitudes aux études requises une chance plus égale de poursuivre des études postsecondaires. Le programme collabore avec les provinces et les territoires, le secteur bénévole, les institutions financières, les fournisseurs de services et d'autres intervenants clés pour aider les Canadiens à poursuivre des études postsecondaires.

Ressources financières

	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
(en millions de dollars)	2 493,5	2 928,5	2 921,1

Ressources humaines

	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
Équivalents temps plein	322	436	(114)

2.1.2.1 Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme

Résultat attendu Les Canadiens ont les compétences et les titres de compétences nécessaires pour réussir sur le marché du travail

Indicateur de rendement	Cible et niveau du rendement	Résultats antérieurs
Pourcentage de la population active canadienne (de 25 à 64 ans) qui ont obtenu un certificat, un diplôme ou un grade d'études postsecondaires Source : Enquête sur la population active	**Cible** 62 % **Résultats en 2010** 62,5 % Voir le tableau « Taux de participation aux études postsecondaires » ci-dessous **Atteint**	2009 : 61,4 % 2008 : 60,8 % 2007 : 60,3 % 2006 : 59,1 % 2005 : 58,3 %
Pourcentage de la population active canadienne ayant fait des études postsecondaires Source : Enquête sur la population active	**Cible** 72 % **Résultats en 2010** 72 % **Atteint**	2009 : 71,1 % 2008 : 70,7 % 2007 : 70,0 % 2006 : 69,0 % 2005 : 68,6 %

La poursuite des études postsecondaires est la base qui permet de bâtir une main-d'œuvre compétente, adaptable et inclusive. En effet, les Canadiens qui poursuivent des études postsecondaires peuvent acquérir les compétences et les titres scolaires dont ils ont besoin pour réussir sur le marché du travail. Les travailleurs possédant des habilités et des titres de compétence de haut niveau sont en général plus productifs, ont l'esprit de compétition, gagnent un meilleur salaire et restent plus longtemps sur le marché du travail. Une plus grande disponibilité de main-d'œuvre compétente favorise l'innovation, réduit les pénuries de main-d'œuvre qui viennent limiter la croissance économique et attire les investissements étrangers tout en contribuant à les maintenir.

La population et la main-d'œuvre du Canada sont l'une des plus scolarisées du monde grâce en partie aux programmes de RHDCC. L'OCDE a placé le Canada au premier rang des pays de l'OCDE, selon des données de 2008; 61 % de sa population a des titres scolaires du niveau postsecondaire[a]. Le pourcentage de la population active (de 25 à 64 ans) qui a obtenu un titre scolaire du niveau postsecondaire a également augmenté de façon stable au cours des cinq dernières années, atteignant 66 % en 2010 (62,8 % en 2006). Le Canada est unique quant à la force de son réseau de collèges communautaires et de cégeps, qui offre de la formation dans les métiers spécialisés et de la formation professionnelle. C'est en partie grâce à ce réseau que le Canada occupe le premier rang parmi les pays de l'OCDE.

D'autres pays, toutefois, rattrapent et surpassent le Canada dans certains domaines. Par exemple, le Canada, pour ce qui est du pourcentage de la population ayant un baccalauréat ou un diplôme d'études supérieures, est passé du quatrième rang en 2002 (à 21 %) au septième rang à égalité avec deux autres pays en 2008 (à 25 %). En 2008, la Norvège (33 %), les États-Unis (30 %), les Pays Bas (29 %), l'Islande (27 %), l'Australie (26 %) et la Corée (26 %) présentaient un plus grand pourcentage de la population avec un baccalauréat ou un diplôme d'études supérieures.

Taux de participation aux études postsecondaires

	Rang du Canada parmi les pays de l'OCDE	Population canadienne		Population active canadienne
	de 25 à 64 ans	de 25 à 64 ans		de 25 à 64 ans
	2008	2008	2010	2010
Métiers, certificat ou diplôme	1er	12 %	11,9 %	12,3 %
Collège et université (inférieur au baccalauréat)	1er	24 %	24,2 %	25,5 %
Baccalauréat	7e		18,1 %	19,3 %
Diplôme d'études supérieures	(ex æquo avec deux autres pays)	25 %	8,3 %	8,9 %
Total	**1er en général**	**61 %**	**62,5 %**	**66,0 %**

[a] Consulter *Regards sur l'éducation 2010 : Les indicateurs de l'OCDE*, www.ocde.org. Il y a un retard de deux ans dans l'analyse des données de l'OCDE.

Résultat attendu Les Canadiens, y compris ceux des groupes sous-représentés, participent équitablement à des études postsecondaires

Indicateur de rendement	Cible et niveau du rendement	Résultats antérieurs
Pourcentage de Canadiens (âgés de 15 à 64 ans) qui fréquentaient un collège ou une université Source : Enquête sur la population active	**Cible** 8,3 % **Résultats en 2010** 8,9 % Voir le tableau « Proportion des Canadiens qui fréquentaient un collège ou une université » ci-dessous **Dépassé**	2009 : 8,5 % 2008 : 8,3 % 2007 : 8,4 % 2006 : 8,5 % 2005 : 8,6 %
Taux de participation aux études universitaires selon le revenu familial parmi les 18 à 24 ans[a] Source : Enquête sur la dynamique du travail et du revenu	**Cible** Non disponible (nouvel indicateur) **Résultats en 2008** **Moins de 25 000 $: 18,5 %** **25 000–50 000 $: 24,2 %** **50 000–75 000 $: 30,6 %** **75 000–100 000 $: 41,8 %** **Plus de 100 000 $: 52,5 %**	Non disponibles
Taux de participation aux études postsecondaires des personnes handicapées (âgées de 17 à 29 ans) comparativement au taux de participation des personnes non handicapées. Source : Enquête sur la dynamique du travail et du revenu	**Cible** Non disponible (nouvel indicateur) **Results en 2008** 28,3 % pour les personnes handicapées comparativement à 38,7 % pour les personnes non handicapées	Non disponibles

Pour continuer à avoir la main-d'œuvre la plus scolarisée, la plus compétente et la plus souple du monde, il est important que tous les Canadiens qui ont les aptitudes aux études requises aient la possibilité de poursuivre des études postsecondaires. La population du Canada est hautement scolarisée, en partie parce que l'aide financière aux études de RHDCC et les mesures incitatives à l'épargne-études contribuent à réduire les obstacles financiers auxquels font face les familles à faible revenu et à revenu moyen, les étudiants ayant des personnes à charge, les étudiants avec des incapacités permanentes et les étudiants à temps partiel. De telles mesures permettent de veiller à ce que le talent potentiel de tous les groupes soit pleinement mis à profit. De plus, la poursuite d'études postsecondaires améliore l'inclusion dans le milieu de travail.

La proportion des Canadiens âgés de 17 à 29 ans, le principal groupe d'âge de personnes poursuivant des études postsecondaires qui fréquente une université ou un collège, est passée de 18,2 % en 1990 à 27,3 % en 2010. La participation aux études postsecondaires en 2010 a augmenté de 6 % (pour les 15 à 64 ans, dans l'ensemble) par rapport à 2009.

Proportion des Canadiens qui fréquentaient un collège ou une université
Données réelles de 2009 – nombre moyen de mois aux études par année

Groupe d'âge	Femmes	Hommes	Total
17–21 ans	46,8 %	34,2 %	40,4 %
22–24 ans	33,8 %	29,2 %	31,4 %
25–29 ans	13,2 %	11,1 %	12,2 %
Général 17–29 ans	**30,7 %**	**24,1 %**	**27,3 %**
Général 15–64 ans	10,0 %	7,9 %	8,9 %
Général 25–64 ans	4,3 %	3,4 %	3,8 %

[a] Pour simplifier la présentation de résultats, les deux indicateurs « Pourcentage de Canadiens de familles à faible revenu qui poursuivaient des études postsecondaires » et « Pourcentage de Canadiens de familles à revenu moyen qui poursuivaient des études postsecondaires » contenus dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2010-2011* ont été remplacés par l'indicateur « Taux de participation aux études universitaires selon le revenu familial chez les 18 à 24 ans ».

Résultat attendu Les Canadiens, y compris ceux des groupes sous-représentés, participent équitablement à des études postsecondaires *(suite)*

Indicateur de rendement	Cible et niveau du rendement	Résultats antérieurs

Toutefois, certains groupes sont toujours sous-représentés pour ce qui est de leur participation aux études postsecondaires ou sont confrontés à des obstacles importants. Il s'agit notamment des étudiants provenant de familles à faible revenu et des étudiants ayant une incapacité. Par exemple :

- des recherches ont montré qu'environ un quart des jeunes (âgés de 18 à 24 ans) provenant de familles dont les revenus sont inférieurs à 75 000 $ poursuit des études universitaires comparativement à 42 % pour les jeunes provenant de familles dont les revenus sont entre 75 000 $ et 100 000 $ alors que c'est plus de la moitié pour les jeunes provenant de familles dont les revenus sont supérieurs à 100 000 $;
- en 2007, 41,6 % des personnes handicapées (âgées de 16 ans et plus) possédaient un diplôme d'études postsecondaires comparativement à 52,2 % des Canadiens non handicapés.

RHDCC travaille en étroite collaboration avec ses partenaires provinciaux et territoriaux pour examiner les obstacles financiers et non financiers auxquels font face ces groupes sous-représentés. En 2010–2011, une série de diagnostics ont été posés afin de fournir une meilleure compréhension des caractéristiques de ce groupe d'apprenants et des défis uniques auxquels il est confronté.

De plus, le gouvernement du Canada, par l'entremise de RHDCC, a récemment versé des fonds à Passeport pour ma réussite Canada, une organisation caritative qui aide les jeunes dans les collectivités à faible revenu à obtenir leur diplôme d'études secondaires et à effectuer leur transition vers des études ou une formation de niveau postsecondaire. Le programme de base de Passeport pour ma réussite propose un ensemble de mesures de soutien sur les plans scolaire, social et financier[a].

Pour mieux faire connaître les mesures incitatives à l'épargne pour les études postsecondaires et encourager les Canadiens à économiser en vue des études postsecondaires de leurs enfants, le Ministère a mis en œuvre une stratégie de sensibilisation qui cible les familles à revenu faible ou moyen (voir la section Leçons tirées pour en savoir plus). Le fait d'avoir des économies accroît la probabilité de poursuivre des études postsecondaires, car cela facilite l'accès aux études postsecondaires, et relève les attentes des parents quant à la fréquentation d'un établissement d'enseignement supérieur par leurs enfants. Voir, dans la prochaine section « résultat attendu », les explications des résultats concernant la connaissance par le public des mesures offertes.

[a] www.pathwaystoeducation.ca/french/index.html

Résultat attendu Les Canadiens peuvent financer leurs études postsecondaires

Indicateur de rendement	Cible et niveau du rendement	Résultats antérieurs
Pourcentage des étudiants postsecondaires à temps plein (âgés de 18 à 34 ans) (dans les provinces et les territoires participants) qui ont recours à un prêt d'études ou une bourse d'études canadiens pour financer leurs études postsecondaires. Source : Données administratives et Bureau de l'actuaire en chef	**Cible[a]** Prêt : 36,6 % — Bourse : 23,7 % **Résultats en 2010–2011** Prêt : 31,4 %[a] — Bourse : 23,0 %[a] Prêt : **Atteint en grande partie** — Bourse : **Atteint**	2009–2010 : Prêt 32 % — Bourse 27 % 2008–2009 : Prêt 36 % — Bourse 8 % 2007–2008 : Prêt 35 % — Bourse 8 % 2006–2007 : Prêt 36 % — Bourse 9 % 2005–2006 : Prêt 40 % — Bourse 9 %
Pourcentage d'étudiants de niveau postsecondaire à temps plein (âgés de 18 à 34 ans) (dans les provinces et territoires participants) qui ont eu recours à la bonification d'intérêts pendant les études du Programme canadien de prêts aux étudiants pour financer des études postsecondaires Source : Données administratives et Bureau de l'actuaire en chef	**Cible** 46,6 %[a] **Résultats en 2010–2011** 39,2 %[a] **Atteint en grande partie**	Résultats basés sur une année de prêt : 2009–2010 : 47 % 2008–2009 : 47 % 2007–2008 : 46 % 2006–2007 : 48 % 2005–2006 : 53 %
Pourcentage d'étudiants de niveau postsecondaire au Canada qui ont eu recours à un régime enregistré d'épargnes-études (REEE) pour financer leur participation à des études postsecondaires Source : Données administratives et Enquête sur la population active	**Cible** 12,4 % **Résultats en 2010** 13,9 % **Dépassé**	2009 : 12,9 % 2008 : 12,3 % 2007 : 11,6 % 2006 : 10,1 % 2005 : 8,6 %
Montant total retiré des REEE pour payer les études postsecondaires pendant l'année civile 2010 Source : Données administratives	**Cible** 1,4 milliard de dollars **Résultats en 2010–2011** 1,92 milliard de dollars **Dépassé**	2009 : 1,6 milliard de dollars 2008 : 1,5 milliard de dollars 2007 : 1,32 milliard de dollars 2006 : 1,09 milliard de dollars 2005 : 840 millions de dollars
Pourcentage d'enfants de moins de 18 ans (en 2010) qui avaient reçu une Subvention canadienne pour l'épargne-études Source : Données administratives	**Cible** 42 % **Résultats en 2010–2011** 42,8 % **Atteint**	2009 : 40,6 % 2008 : 39,7 % 2007 : 37,8 % 2006 : 34,9 % 2005 : 32,4 %

[a] Le pourcentage des étudiants à temps plein ayant obtenu un prêt d'études canadien a diminué en 2009–2010 et en 2010–2011 à la suite de l'introduction du nouveau Programme canadien de bourses aux étudiants et de l'augmentation du taux d'inscription aux études postsecondaires prévu pour ces deux périodes par le Bureau de l'actuaire en chef.

Résultat attendu Les Canadiens peuvent financer leurs études postsecondaires *(suite)*

Indicateur de rendement	Cible et niveau du rendement	Résultats antérieurs

En aidant les Canadiens à financer leurs études postsecondaires, RHDCC accroît le nombre de Canadiens en mesure de présenter une demande dans un programme d'études postsecondaires et les aide à fréquenter une institution scolaire et à suivre le programme de leur choix. Ce type d'aide financière fait en sorte que l'éducation est plus abordable et permet à un plus grand nombre d'étudiants de poursuivre des études postsecondaires. Elle permet également aux étudiants de consacrer plus de temps aux études plutôt que de travailler, ce qui, comme les preuves le suggèrent, les rends plus susceptibles de décrocher un diplôme. Toutes les mesures prises ont aidé le Canada à faire de sa main-d'œuvre l'une des plus instruites, des plus compétentes et des plus polyvalentes du monde.

Les Canadiens ont continué de miser sur les programmes et les services de RHDCC pour financer leurs études postsecondaires. En 2010–2011, le Ministère a aidé 39,2 %[a] des étudiants poursuivant des études postsecondaires à temps plein (étudiants de 18 à 34 ans des provinces et des territoires participants) à financer leurs études postsecondaires à l'aide de prêts, de bourses et de bonifications d'intérêts pendant les études. De plus, 13,9 %[b] (10,1 % en 2006) des étudiants poursuivant des études postsecondaires à temps plein et à temps partiel ont retiré des fonds de leur REEE pour financer leurs études postsecondaires[c]. Ce résultat surpasse la cible de cet indicateur en raison du nombre, plus important que prévu, d'étudiants ayant retiré des fonds de leur REEE; ce nombre a augmenté de 23 % au cours des deux dernières années (2009 et 2010).

Dans l'ensemble, en 2010–2011, 533 887 étudiants de niveau postsecondaire à temps plein dans les provinces et territoires participants ont bénéficié du Programme canadien de prêts aux étudiants et du Programme canadien de bourses aux étudiants (incluant ceux qui ont bénéficié d'une bonification d'intérêts). Dans le cadre de ces programmes, RHDCC a investi les sommes suivantes : 2,2 milliards de dollars en prêts étudiants à plus de 424 442 étudiants de niveau postsecondaire, 587 millions de dollars en bourses à plus de 310 445 emprunteurs[d, e] et 174,5 millions de dollars sous forme de bonification d'intérêts pendant les études afin de couvrir les intérêts des emprunteurs qui sont encore aux études.

Le Sondage sur la satisfaction des clients du Programme canadien de prêts aux étudiants 2010 a montré la nécessité de fournir une aide financière aux étudiants en 2009–2010. Un peu plus de la moitié (53 %) des étudiants emprunteurs sondés (étudiants qui poursuivent actuellement des études postsecondaires ou qui remboursent leur prêt) ont indiqué qu'ils avaient été touchés sur le plan financier par le ralentissement économique et que sans un prêt d'études canadien ils auraient été contraints de changer leur plan d'études. Du nombre d'emprunteurs qui poursuivent actuellement des études postsecondaires, 17 % ont déclaré qu'ils auraient abandonné leurs études et 39 % qu'ils auraient reporté leurs études, si on ne leur avait pas accordé de prêt.

---

[a] Ce pourcentage est basé sur le nombre d'étudiants à temps plein (de 18 à 34 ans) pour 2010–2011, qui correspond à 1 258 000 selon les prévisions révisées du *Rapport actuariel sur le Programme canadien de prêts aux étudiants au 31 juillet 2010* et ne comprend pas les données du Québec, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut, puisque ces administrations ne participent pas au Programme canadien de prêts aux étudiants.

[b] Ce pourcentage est basé sur le nombre d'étudiants poursuivant des études postsecondaires à temps plein et à temps partiel, qui correspond à 2 068 325 selon l'Enquête sur la population active.

[c] Les étudiants retirant des fonds de leur REEE pourrait à la fois avoir reçu un prêt et une bourse ou bénéficié de bonifications d'intérêts pendant les études et retiré des fonds de leur REEE.

[d] Le nombre de bourses octroyées et le montant accordé comprennent les données relatives aux bourses de transition de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire et aux nouvelles bourses canadiennes pour les personnes membres d'une famille à revenu faible ou moyen, les étudiants à temps plein ou à temps partiel ayant des personnes à charge, les étudiants à temps partiel et les étudiants avec des incapacités permanentes ainsi que les données liées à l'équipement et aux services pour les personnes avec une incapacité permanente.

[e] Les étudiants qui obtiennent des prêts et ceux qui reçoivent des bourses ne s'excluent pas mutuellement puisqu'il arrive souvent qu'une seule et même personne reçoive les deux.

Résultat attendu	Les Canadiens peuvent financer leurs études postsecondaires *(suite)*	
Indicateur de rendement	**Cible et niveau du rendement**	**Résultats antérieurs**

Les REEE constituent également une source de financement importante pour les études postsecondaires. En 2010, plus de 287 000 étudiants ont retiré 1,92 milliard de dollars de leurs REEE pour financer leurs études postsecondaires, ce qui représente une augmentation de 20 % du montant retiré des REEE comparativement à 2009. Une augmentation de la valeur de l'actif dans les REEE, qui a rebondi après le ralentissement économique, peut également avoir contribué à ce résultat.

Les familles canadiennes sont plus nombreuses à profiter des incitatifs à l'épargne pour les études postsecondaires offerts par le Programme canadien pour l'épargne-études. En décembre 2010, 42,8 % des enfants admissibles de moins de 18 ans avaient des économies dans un REEE comparativement à 34,9 % en 2006. De plus, les familles canadiennes ont versé 3,39 milliards de dollars dans les REEE en 2010, comparativement à 3,17 milliards en 2009.

En 2010, le Bon d'études canadien a aidé 292 940 familles à faible revenu à épargner en vue des études postsecondaires de leurs enfants au moyen d'un REEE, ce qui est plus que le double du nombre d'enfants ayant reçu le Bon en 2008 (140 185). De plus, 95 % de ces familles versent une partie de leurs propres économies dans ces REEE. Depuis la création du Bon en 2005, ces familles ont versé au total 839 millions de dollars dans leurs REEE, alors que ce montant était de 533 millions de dollars à la fin de 2009.

La population en général est de plus en plus au fait de l'aide financière aux études offerte par le gouvernement, particulièrement pour ce qui est des bourses d'études. Les résultats du plus récent sondage mené auprès des jeunes en 2009 indiquent que lorsqu'on leur pose des questions au sujet de l'aide financière aux étudiants, 58 % des jeunes interrogés mentionnent les prêts étudiants et 45 %, les bourses comme formes d'aide offertes par les gouvernements fédéral et provinciaux – ces taux étaient respectivement de 51 % et de 23 % en 2008. Lorsqu'on interroge les jeunes à propos de types particuliers d'aide financière aux étudiants que les gouvernements offrent, le pourcentage monte à 70 % (59 % en 2008) pour les bourses d'études et à 97 % pour les prêts étudiants (taux inchangé depuis 2008).

Pour consulter d'autres rapports sur les deux principaux programmes de cette activité de programme, visiter les sites suivants :
www.rhdcc.gc.ca/fra/apprentissage/subventions_etudes/Publications/index.shtml
www.rhdcc.gc.ca/fra/apprentissage/epargne_education/publications_ressources/promoteur/outils/rsa2010/index.shtml

En plus des résultats présentés ci-dessus, RHDCC a réalisé des progrès relativement aux priorités suivantes :

Mettre en œuvre des initiatives de programme pour améliorer les programmes et les services associés aux études postsecondaires

En collaboration avec les provinces et les territoires, RHDCC a terminé la mise en œuvre de deux nouvelles initiatives entrées en vigueur en août 2009 : le Programme canadien de bourses aux étudiants et le Programme d'aide au remboursement. Ce dernier offre un soutien plus complet et graduel aux étudiants emprunteurs qui ont de la difficulté à rembourser leurs prêts étudiants. On a également instauré le Programme d'aide au remboursement pour les emprunteurs ayant une incapacité permanente afin d'offrir un soutien plus ciblé aux emprunteurs qui ont une incapacité permanente et qui ont de la difficulté à rembourser leur prêt. La mise en place du Programme d'aide au remboursement a contribué à maintenir le taux de défaut de paiement à un niveau plus bas que prévu (15 % comparativement au 17 % prévu), en permettant aux emprunteurs de réaménager leur dette plus facilement en fonction de leur situation financière. En 2010–2011, 155 239 personnes ont bénéficié du Programme d'aide au remboursement.

Examiner et améliorer la prestation de services à la clientèle en matière d'études postsecondaires

RHDCC continuera à mettre en œuvre les trois premières initiatives de la Vision de la prestation des services que les provinces et les territoires ont retenues comme étant les projets prioritaires : la Confirmation d'inscription électronique, l'Entente maîtresse sur l'aide financière aux étudiants et la Demande unique en ligne de mesure d'aide au remboursement. Les modifications règlementaires nécessaires relatives à l'Entente maîtresse sur l'aide financière aux étudiants et à la Confirmation d'inscription électronique sont terminées, ce qui a permis au Ministère d'élaborer et de mettre en œuvre la première Entente maîtresse sur l'aide financière aux étudiants en Colombie-Britannique au début de 2011–2012. Les deux autres initiatives seront mises en œuvre en 2012–2013. Fort de ce succès, RHDCC mobilise activement les autres partenaires provinciaux et territoriaux, ainsi que son tiers fournisseur de services, dans un effort pour commencer le travail bilatéral aux fins de la mise en œuvre des initiatives de la Vision de la prestation des services dans leur province et territoire.

Le Ministère a continué à suivre le rendement de la prestation des services, dont voici les principaux résultats :

- 77 % des clients sont satisfaits de la qualité globale du service fourni relativement au Programme canadien de prêts aux étudiants;
- 90 % des fonds ont été versés aux étudiants et aux établissements scolaires dans un délai de deux jours (partie fédérale) et de quatre jours (partie provinciale) après la réception de tous les documents de prêt étudiant;
- 90 % des versements étaient exempts d'erreur;
- 80 % du nombre d'appels téléphoniques entrants destinés au fournisseur de service du Programme canadien de prêts aux étudiants sont pris en charge dans les 20 secondes;
- Plus de 90 % des paiements du Programme canadien pour l'épargne-études sont versés dans les 65 jours suivant la réception d'une demande complète ou d'une contribution à un REEE;
- 97 % du nombre d'appels au service de renseignement par téléphone ont été répondus dans un délai de trois minutes.

Dans le but d'améliorer les services fournis aux Canadiens, RHDCC a mis en œuvre un nouveau processus d'assurance de la qualité pour le Programme canadien pour l'épargne-études. On a ainsi transmis aux fournisseurs de service à la clientèle de première ligne une meilleure information ainsi que des processus pour répondre aux demandes des Canadiens plus rapidement et avec une exactitude accrue.

En 2010–2011, RHDCC a répondu à l'Étude sur les pratiques de l'industrie des régimes enregistrés d'épargne-études en engageant les institutions financières à examiner les façons par lesquelles l'information au sujet des REEE et des incitatifs à l'épargne pour les études postsecondaires de RHDCC est communiquée au public[2]. Cet examen a résulté en l'élaboration de nouvelles brochures d'information qui ont été largement distribuées aux fournisseurs de REEE et sur le site Web

[2] www.rhdcc.gc.ca/fra/publications_ressources/evaluation/2008/industrie_regimes/page00.shtml

Ciblétudes afin de veiller à ce que les Canadiens obtiennent de l'information complète et exacte sur les REEE. Les promoteurs des REEE ont également été consultés sur une base régulière afin d'améliorer l'administration de ces régimes enregistrés.

Examiner les instruments de politique existants, et élaborer et promouvoir de nouvelles options stratégiques qui favoriseront la poursuite d'études postsecondaires et la sensibilisation à cet égard

La mise en œuvre du Programme canadien de bourses aux étudiants a été achevée en 2010–2011. Ces nouvelles bourses sont versées également au début des trimestres d'automne et d'hiver, et sont offertes aux étudiants admissibles pendant toute la durée de leurs études postsecondaires de premier cycle. RHDCC continue à suivre le taux de participation aux prêts et aux bourses et continue à analyser les effets du Programme.

En 2010–2011, RHDCC a commencé à explorer de quelle façon les connaissances en matière de finances sont liées à l'épargne pour les études postsecondaires, en utilisant les données de l'Enquête canadienne sur les capacités financières. Les résultats de ce travail seront disponibles en 2011–2012. De plus, des modules d'information sur le début de prêt et la fin de prêt ont été élaborés pour les étudiants recevant leur premier prêt d'études canadien et pour ceux qui commencent à rembourser leurs prêts. RHDCC achève actuellement un projet pilote avec la Colombie-Britannique pour mettre à l'essai les modules d'information sur le comportement des emprunteurs en matière de remboursement.

Continuer d'offrir d'autres services liés aux études postsecondaires

En plus d'émettre des prêts et des bourses aux étudiants, ainsi que des paiements dans les REEE comme il a été souligné ci-dessus, RHDCC a continué à administrer les paiements restants pour les prix d'excellence remis dans le cadre de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire, dont le mandat est arrivé à échéance en 2009. D'avril 2010 à mars 2011, RHDCC a versé 1240 bourses d'excellence du millénaire pour un total de 6,7 millions de dollars.

2.1.2.2 Leçons tirées

Les deux exemples présentés ci-dessous, tirés des évaluations, reflètent bien le type de leçons tirées pour cette activité de programme.

L'évaluation sommative du Programme canadien de prêts aux étudiants portait sur la période s'échelonnant de 2000 à 2008. En gros, l'évaluation a permis de déterminer que l'aide financière fournie dans le cadre du Programme est manifestement nécessaire et que le Programme a atteint ses objectifs en réduisant les obstacles financiers et en facilitant l'accès aux études postsecondaires. L'évaluation a également permis de cerner des défis potentiels liés au système d'aide financière aux étudiants, notamment en ce qui concerne les prêts accordés aux étudiants à temps partiel, les règles relatives à la contribution parentale, la sensibilisation des étudiants à l'égard de l'aide financière aux étudiants, la qualité des fichiers de données sur l'évaluation des besoins et les mesures de gestion de la dette. Depuis la fin de la période d'évaluation, de nombreuses initiatives ont été mises en œuvre pour traiter ces enjeux. Par exemple, dans le budget de 2008, le gouvernement du Canada a plus que doublé le montant maximal de prêts étudiants permis à vie pour les étudiants à temps partiel et a commencé à offrir des subventions non remboursables versées dès le début des études pour aider les étudiants à payer leurs études postsecondaires. De plus, le Programme d'aide au remboursement a été lancé en 2009 pour aider les emprunteurs qui ont du mal à rembourser leurs prêts à mieux gérer leur dette en leur permettant d'effectuer des paiements raisonnables, adaptés à leurs moyens financiers. Ces changements étant survenus après la période de l'évaluation sommative, un plan d'évaluation supplémentaire a été élaboré pour mesurer les répercussions de ces nouvelles initiatives.

Une évaluation formative de la Subvention canadienne pour l'épargne-études supplémentaire et du Bon d'études canadien a permis d'examiner de façon préliminaire les répercussions de ces deux mesures incitatives à l'épargne mises en place en 2005. L'évaluation, qui tenait compte de la période allant de 2005 à 2007, a permis de conclure que ces deux mesures étaient un succès pour ce qui est d'encourager les parents à épargner pour les études postsecondaires de leurs enfants, ont eu des répercussions positives sur la perception du grand public et ses attentes à l'égard des études postsecondaires et ont donné lieu à une augmentation de l'épargne dans des REEE. On a par ailleurs cerné des défis pour ce qui est de joindre et d'aider efficacement les familles à revenu faible et à revenu moyen. Pour surmonter cette difficulté, RHDCC a mis en œuvre une stratégie de sensibilisation ciblant ces derniers types de familles afin de mieux leur faire connaître les mesures incitatives à l'épargne-études tout en encourageant les Canadiens en général à épargner en vue des études postsecondaires de leurs enfants. Cela comprenait le financement de 10 nouveaux projets d'approche communautaire qui devraient permettre de joindre 90 000 Canadiens au cours des trois prochaines années. De plus, des lettres ciblées ont été envoyées en 2010–2011 à plus de 1,1 million de familles afin de les informer de leur admissibilité aux REEE.

2.2 Résultat stratégique ❷

Des milieux de travail bien dirigés et des relations stables entre les employeurs et les employés sont essentiels à la prospérité collective et au bien-être individuel. Un objectif commun que tous les gouvernements des pays développés visent à atteindre est de favoriser des milieux de travail productifs, où la santé et la sécurité sont une priorité, les travailleurs sont traités convenablement, les différends sont résolus de façon constructive, le niveau de motivation est élevé, et l'innovation est encouragée. Le Programme du travail contribue depuis longtemps à la politique publique et au bien collectif. Au fil du temps, ses activités ont été adaptées à l'évolution du marché du travail et des besoins des employeurs, des travailleurs et de la société.

2.2.1 Activité de programme : Travail

Cette activité de programme vise à promouvoir et à soutenir des relations industrielles stables et des milieux de travail sécuritaires, justes, sains, équitables et productifs dans les secteurs de compétence fédérale (ex. : transports, bureau de poste et entreprises de messagerie, services de communication, services bancaires, installations céréalières et nucléaires, sociétés d'État fédérales, et les gouvernements autochtones, employés de ces gouvernements, collectivités autochtones et certaines entreprises autochtones). Le Programme du travail élabore des lois et des règlements destinés à établir un équilibre efficace entre les droits et les responsabilités des travailleurs et ceux des employeurs. Il veille à ce que les obligations et les droits établis en vertu de la législation du travail soient respectés dans les milieux de travail qui sont assujettis à la réglementation fédérale. Il gère également les affaires internationales et intergouvernementales du travail du Canada, ainsi que les responsabilités relatives aux affaires autochtones en matière de travail.

Pour en savoir plus sur les activités entreprises par le Programme du travail, consulter le **www.travail.gc.ca**

Ressources financières

	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
(en millions de dollars)[a]	300,5	264,8	262,8

Ressources humaines

	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
Équivalents temps plein[a]	726	733	(7)

[a] Les ressources financières et humaines de cette activité de programme comprennent des ressources liées aux initiatives du *Plan d'action économique du Canada*. Voir à la page 83 pour plus de détails par initiative.

2.2.1.1 Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme

Résultat attendu Les parties présentes sur les lieux de travail engagent un dialogue constructif et collaborent afin de résoudre les problèmes en milieu de travail

Indicateur de rendement	Cible et niveau du rendement	Résultats antérieurs
Pourcentage des différends liés à des négociations collectives réglés en vertu de la partie I (relations industrielles) du *Code canadien du travail*, sans arrêt de travail Source : Données administratives	**Cible** 90 % **Résultats en 2010–2011** 94 % **Atteint**	2009–2010 : 94 % 2008–2009 : 94 % 2007–2008 : 93 % 2006–2007 : 97 % 2005–2006 : 97 %

L'un des résultats attendus de l'activité de programme du travail est de promouvoir des relations patronales syndicales harmonieuses, afin de réduire au minimum le nombre d'arrêts de travail qui perturbent l'économie canadienne. Pour mesurer l'efficacité de ses services, le Programme du travail fait le suivi du pourcentage de conflits de conventions collectives réglés sans arrêt de travail.

Afin de soutenir l'atteinte de ce résultat attendu, le Programme du travail, dans le cadre du Programme de médiation préventive, a donné 80 ateliers pour aider les employeurs et les syndicats à établir et à maintenir des relations de travail constructives.

Résultat attendu Les parties présentes sur les lieux de travail respectent les normes du travail pertinentes, suivent les lignes directrices et adoptent les pratiques exemplaires

Indicateur de rendement	Cible et niveau du rendement	Résultats antérieurs
Pourcentage de plaintes pour congédiement injustifié réglées par les inspecteurs en vertu de la partie III (normes du travail) du *Code canadien du travail* Source : Données administratives	**Cible** 75 % **Résultats en 2010–2011** 71 % **Atteint en grande partie**	2009–2010 : 71 % 2008–2009 : 73 % 2007–2008 : 76 % 2006–2007 : 74 % 2005–2006 : 74 %
Pourcentage des sommes recueillies par rapport au montant dû relativement à des plaintes visées par la partie III (normes du travail) du *Code canadien du travail* (à l'exclusion des plaintes pour congédiement injustifié) Source : Données administratives	**Cible** 75 % **Résultats en 2010–2011** 71,8 % **Atteint en grande partie**	2009–2010 : 72,1 % 2008–2009 : 78,6 % 2007–2008 : 66,4 % 2006–2007 : 75,1 % 2005–2006 : 77,7 %

La législation des normes du travail est administrée par le Programme du travail et vise plusieurs objectifs. Les deux principaux objectifs sont, d'une part, l'établissement de conditions d'emploi de base qui respectent les normes établies ainsi que la dignité et le bien-être économique de tous les travailleurs, tout en assurant une protection contre l'exploitation, et, d'autre part, la prévention de la concurrence déloyale en maintenant des règles de jeu équitables relatives aux normes minimales du travail, afin de protéger les employeurs de la concurrence déloyale qui découle des pratiques d'emploi potentiellement nuisibles des concurrents.

Le Ministère aide les employés, qui estiment avoir été licenciés injustement, à contester un congédiement injustifié et à recouvrer des salaires non payés. On nomme des arbitres pour qu'ils règlent les plaintes de congédiement injustifié, et des arbitres en matière de recouvrement du salaire pour qu'ils entendent les appels de décisions relatives à des réclamations de salaires impayés. Le Programme du travail vise à fournir un mécanisme de résolution des plaintes des employés plus rapide et plus efficace que les poursuites devant les tribunaux. Bien que les inspecteurs du Programme du travail s'efforcent d'aider toutes les parties à régler les plaintes de congédiement injustifié, le fait d'entreprendre un processus de règlement des différends en ce qui a trait aux congédiements injustifiés n'est pas obligatoire, et la résolution du processus dépend de divers facteurs qui ne relèvent pas tous des inspecteurs du Programme du travail.

En 2010–2011, les inspecteurs du Programme du travail ont eu recours à toutes les mesures mises à leur disposition pour aider les plaignants à recouvrer les montants qui leur sont dus. Dans les cas où ils n'ont pas réussi à recouvrer les montants exigibles malgré leurs efforts, ils ont déposé les dossiers en suspens auprès de la Cour fédérale, lorsqu'il y avait lieu. Les conditions économiques ont possiblement eu une incidence sur le taux de règlement des plaintes par les inspecteurs. En outre, les résultats énoncés ci-dessus ne tiennent pas compte des montants évalués et recueillis auprès d'un employeur ayant déclaré faillite. Souvent, les cas de faillite supposent un grand nombre d'employés et des montants considérables, leur résolution demande beaucoup de temps, et il se peut que les employés ne recouvrent presque aucun montant des actifs de l'employeur failli, en raison de l'application de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité*. Le Programme du travail doit attendre la fin du processus de mise en faillite pour prendre les mesures qui s'imposent (p. ex. ordres de paiement aux directeurs d'entreprise). Par conséquent, les réclamations de salaire impayé aux employeurs solvables sont résolues dans des circonstances différentes de celles qui entourent les employeurs faillis, et la norme de rendement ne doit pas s'appliquer aux cas des employeurs faillis qui ne relèvent pas, temporairement, du Programme du travail.

Résultat attendu Les risques pour la vie, la santé et les biens sont éliminés ou atténués

Indicateur de rendement	Cible et niveau du rendement	Résultats antérieurs
Variation en pourcentage, d'une année à l'autre, du taux d'heures perdues en raison de blessures et de décès (taux d'incidence des accidents invalidants) dans les secteurs à risque élevé de compétence fédérale Source : Données administratives	**Cible** Baisse de 15 % en cinq ans (2009–2013) **Résultats en 2005–2009[a]** Baisse de 5,2 %	De 2001 à 2005 : Baisse de 20,5 %

Le taux d'incidence des accidents invalidants est mesuré sur une période fixe de cinq ans, puisqu'il peut y avoir des fluctuations d'année en année. La dernière période de cinq ans pour laquelle des données sont disponibles est celle de 2005 à 2009. Entre 2005 et 2007, le taux d'accidents ayant entraîné des arrêts de travail à la suite de blessures ou d'un décès a augmenté de 4,6 % dans les secteurs présentant des risques élevés ou jugés prioritaires dans le domaine de la santé et la sécurité au travail. De 2007 à 2009, ce taux a diminué de 9,4 %, ce qui peut être attribuable à l'arrivée de la récession et aux mises à pied des jeunes travailleurs et des travailleurs peu expérimentés. Comme le taux d'accidents des travailleurs expérimentés est habituellement plus bas que celui des jeunes travailleurs ou des travailleurs inexpérimentés, leur proportion relativement plus élevée en milieu de travail pourrait expliquer la diminution du taux d'accidents survenus entre 2007 et 2009.

[a] Le *Rapport sur les plans et les priorités de 2010–2011* contient une cible fondée sur la période allant de 2009 à 2013. Étant donné que les données tirées des dossiers administratifs liés à la santé et la sécurité au travail du Canada relativement à cette période ne seront pas disponibles avant la fin de l'année 2014, c'est le résultat de la période allant de 2005 à 2009 qui est donné dans le présent rapport.

Cette activité de programme revêt une importance particulière compte tenu de la situation économique de 2010–2011 et de l'évolution de la nature du travail. Les Canadiens ont de plus en plus recours à l'aide offerte en vue de recouvrer leur salaire impayé, de résoudre des conflits en milieu de travail et d'obtenir les montants qui leur sont dus. Répondre aux impacts de la situation économique au moyen des bonnes initiatives demeure l'un des principaux objectifs de cette activité de programme. En plus des résultats présentés ci-dessus, des progrès ont été réalisés dans l'atteinte des priorités suivantes :

Poursuivre l'exécution du Programme de protection des salariés

Avant la mise en œuvre du Programme de protection des salariés, de 10 000 à 20 000 travailleurs canadiens présentaient chaque année des demandes de recouvrement de salaire impayé découlant de l'insolvabilité d'un employeur. Dans le cadre du Programme, les travailleurs canadiens qui ont perdu leur emploi parce que leur employeur a déclaré faillite ou qu'il a été mis sous séquestre, ont maintenant droit au remboursement rapide des salaires admissibles qui leur sont dus.

Les salaires admissibles au titre du Programme initial comprenaient les salaires, les commissions et les indemnités de vacances. Dans le cadre du *Plan d'action économique du Canada*, le Programme a été bonifié en 2009 pour qu'il couvre également les indemnités de départ et de préavis. Ces modifications au Programme ont permis d'aider davantage de travailleurs canadiens qui éprouvent des difficultés financières en raison de la faillite de leur employeur. Le gouvernement a consacré un financement supplémentaire de 25 millions de dollars pour couvrir les frais du Programme élargi.

En 2010–2011, 14 974 demandes ont été soumises, et 14 305 remboursements des salaires impayés ont été effectués. Le montant total de ces remboursements représente 31,9 millions de dollars, et le montant moyen est de 2 343 $. Depuis le lancement du Programme en 2008, 33 550 des 39 301 demandes présentées ont donné lieu à un remboursement des salaires impayés. Les paiements versés aux demandeurs depuis le lancement du Programme totalisent 70,6 millions de dollars.

Administrer de façon efficace et efficiente les programmes et services mandatés en accordant une attention particulière aux effets de l'incertitude économique continue sur les employeurs et les travailleurs

En tant que chef de file de la réforme réglementaire liée à la santé et à la sécurité au travail, le Programme du travail a fourni une expertise technique pour élaborer des normes nationales canadiennes de santé et de sécurité au travail qui tiennent compte des pratiques exemplaires de l'industrie au Canada et à l'étranger. Ces normes permettent d'assurer la compétitivité des entreprises canadiennes sur le plan international tout en veillant au maintien de milieux de travail sécuritaires et sains.

Le Ministère a lancé une stratégie de communication destinée à encourager les entrepreneurs fédéraux à se conformer de façon continue et volontaire aux normes relatives à l'équité en matière d'emploi. En outre, des renseignements et des données sur le marché du travail ont été communiqués aux clients internes (p. ex. analystes des politiques) et aux clients externes (p. ex. négociateurs, chercheurs), afin d'appuyer des normes du travail bien établies et la communauté des relations du travail.

Le Ministère a également mis sur pied des outils innovateurs pour aider les employeurs à respecter les obligations qui leur sont conférées en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Ces outils comprennent un guide systématique lié à la mise en œuvre d'un plan d'équité en matière d'emploi, un système Web moderne de gestion des données sur l'équité en matière d'emploi, ainsi qu'une série de courts métrages visant à encourager les discussions et le dialogue sur la question du racisme en milieu de travail.

En plus, la Stratégie pour un milieu de travail sans racisme, menée en partenariat avec le Conseil des ressources humaines autochtones, a permis de donner à plus de 300 employeurs des séances de formation et des webinaires sur la façon de « Maîtriser l'intégration des Autochtones ». En collaboration avec l'Office national du film, la Stratégie a également permis de produire cinq films didactiques et des guides d'animation qui aideront les employeurs à atténuer les effets négatifs des perceptions et des préjugés culturels sur le processus d'embauche.

Concevoir et mettre en œuvre des stratégies en réponse à l'évolution nationale et internationale sur le marché du travail

Un objectif stratégique du Programme du travail est de promouvoir les intérêts et les valeurs fondamentales du Canada à l'étranger et de protéger les entreprises et les travailleurs canadiens des concurrents étrangers qui peuvent être tentés d'obtenir un avantage indu en faisant fi des normes du travail de base. Le Programme du travail a également mis en œuvre une stratégie ciblée destinée à obtenir l'engagement des pays partenaires clés et des économies émergentes. À ce titre, il a appuyé les objectifs en matière de libre-échange du gouvernement en participant activement aux négociations continues avec l'Union européenne, l'Ukraine et le Honduras. Les protocoles d'entente sur la coopération dans le domaine du travail établis avec le Brésil et l'Argentine ont été renouvelés en septembre et en décembre 2010, respectivement. Les activités en vertu du Cadre de coopération Canada-Chine dans les domaines des relations industrielles et des normes du travail étaient principalement axées sur les consultations tripartites et les relations patronales-syndicales.

Le Programme des affaires du travail liées au commerce international est un mécanisme qui permet au gouvernement du Canada de respecter ses engagements à l'égard des dimensions relatives au travail du commerce international et de l'intégration économique. Il a permis à certains intervenants et pays partenaires clés de tirer parti de l'aide technique dans le domaine du travail. Les projets élaborés par le Programme du travail et les organismes bénéficiaires visent à promouvoir le respect des normes du travail fondamentales reconnues à l'échelle internationale, au moyen d'un dialogue social et d'initiatives de renforcement des capacités visant à régler des problèmes relatifs au travail, y compris ceux liés aux accords de coopération dans le domaine du travail. L'évaluation sommative effectuée en janvier 2011 a révélé que le Programme des affaires du travail liées au commerce international demeure pertinent. Les recommandations découlant de cette évaluation sont actuellement mises en œuvre. Une attention particulière est accordée au renforcement de la gouvernance et de l'efficacité du projet, ainsi qu'à l'amélioration de la mesure et de la surveillance du rendement.

Dans l'exécution de son rôle visant à assurer un leadership et une coordination auprès du réseau des administrations du travail au Canada, le Programme du travail a appuyé le ministre du Travail dans ses efforts de collaboration avec les collègues provinciaux et territoriaux, afin d'approuver et de mettre en œuvre une stratégie fédérale-provinciale-territoriale renouvelée relative au Canada et à l'OIT, ainsi qu'un plan d'action de trois ans, en janvier 2011. L'objectif de la stratégie est de promouvoir les intérêts du Canada auprès des membres de l'OIT et d'obtenir la participation des provinces et des territoires aux questions liées à l'OIT. Elle a également pour but d'évaluer et de mieux faire connaître certaines conventions de l'OIT qui pourraient faire l'objet d'une ratification. En outre, dans le cadre de son mandat qui consiste à représenter le Canada au sein d'organismes internationaux du travail, le Programme du travail a contribué à la réforme de l'OIT.

Au terme de deux années de négociations, une entente a été conclue en mars 2010 sur des mesures visant à réformer le conseil d'administration de l'OIT.

Mettre en œuvre les décisions découlant de l'examen stratégique du Programme du travail

L'examen stratégique a permis de déterminer qu'il y avait lieu d'améliorer la manière dont le mandat du Programme du travail est exécuté. Plus précisément, il serait possible de réaliser des économies dans les trois secteurs suivants :

Éliminer les tracasseries administratives et rationaliser la prestation de services :

- Le Tribunal de santé et sécurité au travail du Canada met actuellement en œuvre un modèle de prestation de services dont pourront bénéficier toutes les parties. En fait, ce modèle permettra d'accélérer la procédure d'appel et de protéger l'indépendance des décideurs. Des efforts sont déployés pour donner en sous-traitance l'arbitrage au secteur privé et entreprendre des activités prévoyant l'établissement d'une liste des agents d'appels.
- Un processus de production de rapports simplifié a été mis en œuvre au moyen du système de gestion des données sur l'équité en matière d'emploi. En 2010, 90 % des employeurs y ont eu recours pour préparer les rapports annuels sur l'équité en matière d'emploi. Une réduction considérable du fardeau lié à la production de rapports a été constatée, et des appels ont été reçus relativement au programme et aux exigences de saisie des données et de validation. Le *Rapport annuel sur l'équité en matière d'emploi* est maintenant publié sur le Web.
- On a achevé les travaux liés au système de collecte des données prévus dans le cadre de la Stratégie pour un milieu de travail sans racisme. Le nouveau système appuiera la capacité du Programme du travail à concentrer ses efforts et ses activités sur la prévention, les initiatives axées sur l'éducation et l'élaboration d'outils pratiques visant à aider les employeurs à créer des milieux de travail équitables et sans racisme.
- On a entamé des recherches et des analyses afin d'établir une méthode de rechange relative aux échelles des justes salaires requises. L'objectif de ces échelles est de veiller à ce que les travailleurs sur des chantiers de construction fédéraux continuent de toucher un salaire juste et d'être traités équitablement.

Mieux faire correspondre le financement des programmes et les besoins réels :

- On a réduit le budget global du Programme de partenariat syndical-patronal pour qu'il corresponde aux tendances antérieures en matière de dépenses, et pour concentrer les efforts sur la prestation de services de médiation préventive aux organismes qui se heurtent à des difficultés importantes dans les négociations de conventions collectives et qui pourraient bénéficier du soutien d'une tierce partie.
- On a réduit le volet national de financement du Programme des affaires du travail liées au commerce international. Toutefois, le Programme du travail continue de respecter ses engagements en aidant les signataires d'un accord de coopération dans le domaine du travail à se conformer aux normes du travail fondamentales, et ce, en se concentrant sur l'aide technique et les subventions institutionnelles.

Recentrer les programmes sur le mandat fondamental et les secteurs très prioritaires :

- Le déclassement physique du laboratoire de santé et sécurité au travail est en cours, et un nouveau modèle efficace de prestation de services est en voie d'être adopté pour les services de laboratoire industriels. Dans les cas d'urgence, le Programme du travail continue d'effectuer des évaluations sur place.

- L'exigence selon laquelle le ministre du Travail doit approuver les cours de premiers soins a été supprimée. Désormais, il incombera à chaque province et territoire d'examiner et d'évaluer tous les cours de premiers soins, ce qui éliminera les dédoublements et reconnaîtra l'expertise des provinces et des territoires.

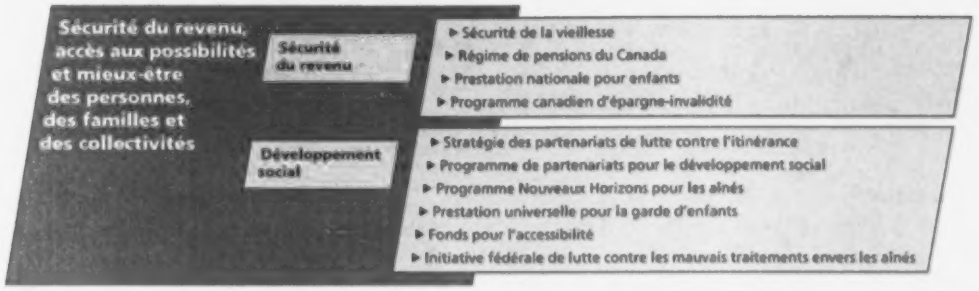
Par l'entremise de la Stratégie de gestion des effectifs, le Ministère s'efforce d'atteindre les résultats de l'examen stratégique en s'assurant de réduire au minimum les répercussions sur les employés.

2.2.1.2 Leçons tirées

Le ralentissement économique et la reprise fragile ont souligné l'importance de veiller à la coopération et à la productivité dans les milieux de travail et à la résolution efficace des différends en milieu de travail. Il est donc important de pouvoir accéder à de l'information à jour et pertinente sur les répercussions économiques des arrêts de travail sur l'économie canadienne. Au cours de l'exercice 2010–2011, on a élaboré un modèle analytique avancé pour améliorer la capacité du Programme du travail à estimer le coût économique des arrêts de travail.

En raison du ralentissement économique, le Programme du Travail a adapté les lignes directrices qu'il donne aux employeurs afin de garantir l'intégration des facteurs relatifs à l'équité en matière d'emploi aux politiques et aux pratiques qui touchent le contrôle des dépenses et les coupures, ce qui fait en sorte que ces politiques et ces pratiques sont exemptes d'obstacles systémiques. De plus, l'utilisation accrue d'outils mieux adaptés aux besoins des employeurs a grandement aidé les employeurs pendant le ralentissement économique.

2.3 Résultat stratégique ❸



Le dynamisme des familles, des personnes et des collectivités est essentiel à la réalisation du potentiel économique du Canada et au maintien de la qualité de vie des Canadiens. Des investissements stratégiques dans le cadre des programmes qui visent à renforcer la capacité et l'efficacité des collectivités et des organismes du secteur sans but lucratif contribuent au mieux-être des enfants et de leurs familles, des aînés et d'autres populations vulnérables, et facilitent leur participation à la société.

Au Canada, les aînés constituent le segment de la population à la croissance la plus rapide, et au cours des 30 prochaines années, près d'un Canadien sur quatre sera un aîné. Cela représente un changement démographique fondamental dans la population et, malgré le fait qu'aujourd'hui bon nombre d'aînés sont en meilleure santé, plus instruits et dans une meilleure situation économique que ceux des générations précédentes, certains d'entre eux demeurent vulnérables et se heurtent à des difficultés importantes. Le RPC, la SV et e SRG visent notamment à permettre aux aînés de toucher toutes les prestations auxquelles ils pourraient avoir droit, ainsi qu'un revenu de retraite stable.

La sécurité du revenu est un défi de taille pour les personnes handicapées. De nombreuses personnes handicapées ne sont pas toujours en mesure de gagner un revenu suffisant d'emploi. En tenant compte de ces facteurs, le gouvernement du Canada administre le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada et le Programme canadien pour l'épargne-invalidité afin d'appuyer les personnes handicapées, leurs familles et leurs aidants naturels, au moyen de diverses mesures de soutien du revenu et d'incitations fiscales. RHDCC contribue également à assurer la sécurité du revenu des familles ayant des enfants, par l'entremise de programmes tels la Prestation nationale pour enfants et la Prestation universelle pour la garde d'enfants.

2.3.1 Activité de programme : Sécurité du revenu

Cette activité de programme fournit aux Canadiens des pensions de retraite, des pensions de survivant, des prestations d'invalidité et des prestations pour enfants dans le cadre de la SV, du RPC, du Programme canadien pour l'épargne invalidité et de la Prestation nationale pour enfants.

Le Ministère concentre ses efforts au niveau national sur l'élaboration de lois, l'orientation des politiques, la conception de programmes, les recherches et les analyses pour faire en sorte que la SV et le RPC continuent de répondre aux besoins actuels et futurs des Canadiens. Pour ce faire, RHDCC cherche à mieux faire connaître les régimes publics de revenu de retraite et à augmenter le taux de participation à ces régimes en ciblant les segments vulnérables de la population qui ont souvent du mal à recevoir l'information et l'aide nécessaires par les méthodes traditionnelles utilisées par le gouvernement. Cette activité de programme vise aussi l'exécution du Programme canadien pour l'épargne-invalidité, qui aide les parents et d'autres personnes à épargner pour assurer la sécurité financière à long terme des personnes ayant une invalidité grave ou prolongée. Finalement, dans le cadre de la Prestation nationale pour enfants, le gouvernement fédéral travaille en partenariat avec les provinces et les territoires pour offrir un soutien du revenu aux familles ayant des enfants.

Ressources financières

	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
(en millions de dollars)	68 843,1	67 434,1	67 430,8

Ressources humaines

	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
Équivalents temps plein	336	346	(10)

2.3.1.1 Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme

Résultat attendu Les personnes âgées au Canada ont un niveau acceptable de revenu pour maintenir leur niveau de vie

Indicateur de rendement	Cible et niveau du rendement	Résultats antérieurs
Incidence, ampleur et persistance[a] du faible revenu chez les personnes âgées (d'après la mesure du panier de consommation) Source : Enquête sur la dynamique du travail et du revenu, 2008	**Cible** [Résultats réels de 2007 (révisés)]	Non disponibles

	Pourcentage des aînés qui avaient un faible revenu familial	Pourcentage des aînés qui auraient eu un faible revenu sans la SV, le SRG et le RPC[b]	Écart
Incidence*	2,1 %	47,7 %	45,6 points de pourcentage
Ampleur**	28,1 %	59,3 %	31,2 points de pourcentage

Résultats en 2008

	Pourcentage des aînés qui avaient un faible revenu familial	Pourcentage des aînés qui auraient eu un faible revenu sans la SV, le SRG et le RPC[b]	Écart
Incidence*	2,8 %	48,8 %	46 points de pourcentage **Atteint en grande partie**
Ampleur**	24,0 %	60 %	36 points de pourcentage **Dépassé**

* Le pourcentage de personnes de 65 ans et plus qui vivent dans une famille dont le revenu disponible est inférieur à leur seuil de faible revenu.

** Le pourcentage par lequel le revenu familial des membres d'une famille à faible revenu est inférieur au seuil qui correspond à celui de leur famille (par exemple, pour une famille dont le revenu disponible est de 20 000 $ alors que le seuil de la mesure du panier de consommation est de 25 000 $, l'ampleur de faible revenu correspond à 5 000 $ ou 20 %).

Le Ministère a continué de contribuer à la stabilité du revenu de millions d'aînés au Canada en exécutant les programmes nationaux de pension. Cet indicateur mesure l'incidence et l'ampleur du faible revenu chez les aînés, d'après la mesure du panier de consommation. Fondée sur le coût d'un panier de biens et de services précis, cette mesure a fait l'objet d'un examen exhaustif par le Ministère en 2010. Le but de l'examen était de faire en sorte que cette mesure continue de représenter un niveau de vie de base modeste selon le contexte canadien actuel[c].

Les prestations versées dans le cadre des programmes de la SV, du SRG et du RPC réduisent de façon considérable l'incidence et l'ampleur du faible revenu chez les aînés. Advenant que tous les autres revenus demeurent les mêmes, l'incidence et l'ampleur du faible revenu parmi les aînés auraient pu être respectivement de 46 points de pourcentage et de 36 points de pourcentage plus élevés si les régimes de retraite n'avaient pas existé en 2008.

[a] À la suite d'un examen par le Ministère, les résultats de la « persistance » ne seront pas présentés, car ils ne permettent pas de déterminer si les aînés peuvent maintenir le même niveau de vie que celui qu'ils menaient lorsqu'ils faisaient partie de la main-d'œuvre.

[b] Au moment d'estimer l'incidence et l'ampleur du faible revenu sans le soutien de la SV, du SRG et du RPC, on suppose que le comportement individuel et les montants reçus d'autres programmes gouvernementaux de soutien du revenu restent les mêmes. Ces suppositions donnent une estimation de la borne supérieure des résultats réels.

[c] En outre, les données font maintenant état de l'effet de tous les programmes gouvernementaux de soutien du revenu destinés aux aînés (p. ex. programmes provinciaux, crédit remboursable pour la TPS, Régime de rentes du Québec, RPC).

Résultat attendu **Les Canadiens admissibles qui sont en âge de travailler et qui ont une invalidité grave et prolongée disposent d'une mesure de sécurité du revenu**

Indicateur de rendement	Cible et niveau du rendement	Résultats antérieurs
Pourcentage des cotisants au RPC qui sont couverts par le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada ou qui y ont droit Source : Données administratives	**Cible** 67 % **Résultats en 2008** 67 % **Atteint** Afin de fournir des renseignements exacts, un délai de deux ans doit s'écouler avant la publication des statistiques.	2008 : 67 % 2007 : 66 % 2006 : 66 %

Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada reste le régime d'assurance-invalidité de longue durée le plus important au Canada. Il s'agit également d'une source importante de revenus de remplacement pour les cotisants du RPC admissibles qui ne peuvent pas travailler en raison d'une invalidité grave et prolongée. En 2010–2011, les prestations mensuelles versées aux 320 000 cotisants admissibles totalisaient 3,7 milliards de dollars, comparativement à 2009–2010, alors que 315 000 personnes ont reçu 3,5 milliards en prestations. L'admissibilité au PPIRPC dépend des cotisations au RPC et de l'évaluation médicale de l'invalidité grave et prolongée.

Bien que les exigences relatives aux cotisations aient changé plusieurs fois depuis la mise en œuvre du Régime, on a toujours mis l'accent sur les cotisations récentes et le nombre d'années de cotisations. Les cotisants au RPC ont droit aux prestations d'invalidité du RPC s'ils ont cotisé au régime pendant quatre des six dernières années, peu importe les exigences médicales d'admissibilité. Depuis le 3 mars 2008, les cotisants qui ont versé des cotisations au régime pendant au moins 25 ans ont droit aux prestations d'invalidité du RPC s'ils ont versé des cotisations pendant trois des six dernières années. Cette importante amélioration assouplit les critères d'admissibilité des cotisants de longue date qui seraient autrement inadmissibles aux prestations, du fait qu'ils n'ont pas participé au marché du travail durant les six dernières années.

Entre 2006 et 2008, le taux d'admissibilité des femmes est demeuré inférieur de 5 % à celui des hommes en raison de la participation moins régulière des femmes au marché du travail pendant la période de cotisation de six ans. Cet écart devrait rétrécir au fil du temps, puisque la participation continue des femmes au marché du travail augmente et la période minimale d'admissibilité des travailleurs a été réduite (comme il a été mentionné ci-dessus).

Résultat attendu Les Canadiens qui vivent dans une famille avec enfants ont un niveau acceptable de revenu pour maintenir leur niveau de vie

Indicateur de rendement	Cible et niveau du rendement	Résultats antérieurs
Incidence, ampleur et persistance du faible revenu parmi les personnes vivant dans une famille avec enfants[a] (en utilisant la mesure du panier de consommation) Source : Enquête sur la dynamique du travail et du revenu, 2009	**Cible** (Résultats réels de 2007)	Non disponibles

	Pourcentage des personnes vivant dans une famille avec enfants et qui avaient un faible revenu	Pourcentage des personnes vivant dans une famille avec enfants et qui auraient eu un faible revenu sans l'aide du SPNE, de la PUGE ou de la PFRT[b]	Écart
Incidence*	10,0 %	13,9 %	3,9 %
Ampleur**	26,4 %	32,2 %	5,8 %
Persistance***	8,1 %	11,3 %	3,2 %

Résultats en 2009

	Pourcentage des personnes vivant dans une famille avec enfants et qui avaient un faible revenu	Pourcentage des personnes vivant dans une famille avec enfants et qui auraient eu un faible revenu sans l'aide du SPNE, de la PUGE ou de la PFRT[b]	Écart
Incidence*	10,0 %	13,8 %	3,8 % **Atteint**
Ampleur**	28,2 %	33,9 %	5,7 % **Atteint en grande partie**
Persistance***	5,4 %	7,9 %	2,5 % **Dépassé**

* Le pourcentage des membres d'une famille avec enfants dont le revenu familial disponible est inférieur à leur seuil de faible revenu.

** Le pourcentage par lequel le revenu familial des membres d'une famille à faible revenu est inférieur au seuil qui correspond à celui de leur famille (par exemple, pour une famille dont le revenu disponible est de 20 000 $ alors que le seuil de la mesure du panier de consommation est de 25 000 $, l'ampleur de faible revenu correspond à 5 000 $ ou 20 %).

*** Le pourcentage par lequel le revenu familial disponible des membres d'une famille, qui est cumulé durant plusieurs années consécutives, est inférieur au seuil de faible revenu total qui correspond à celui de leur famille pour la même période.

Le Ministère a continué de contribuer à l'important soutien financier offert aux membres de familles canadiennes avec enfants en gérant les programmes nationaux du Canada qui aident les familles à payer les coûts qu'elles engagent pour élever des enfants. Cet indicateur mesure l'incidence, l'ampleur et la persistance du faible revenu chez les membres d'une famille avec enfants, à l'aide de la mesure du panier de consommation. Cette mesure, qui est fondée sur le coût d'un panier de produits et de services particuliers, a été examinée de manière exhaustive par le Ministère en 2010 afin de veiller à ce qu'elle continue de représenter un niveau de vie de base modeste selon le contexte canadien actuel[c].

Les prestations versées au moyen des programmes du Supplément de la prestation nationale pour enfants (SPNE), de la Prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE) ou de la Prestation fiscale pour le revenu de travail (PFRT) réduisent l'incidence, l'ampleur et la persistance du faible revenu chez les membres d'une famille avec enfants. Advenant que tous les revenus demeurent les mêmes, l'incidence du faible revenu chez ces personnes aurait pu être de 3,8 points de pourcentage plus élevé si aucune prestation pour enfants n'avait été versée en 2009. En faisant les mêmes suppositions, on peut affirmer que l'ampleur du faible revenu aurait pu être de 5,7 points de pourcentage plus élevé et la persistance du faible revenu, de 2,5 points de pourcentage plus élevé.

[a] Dans ce cas, pour la mesure de la persistance, les enfants ont moins de 14 ans au début de la période de cinq ans.

[b] Prestation fiscale pour le revenu de travail (PFRT).

[c] En outre, les données font maintenant état de l'effet de tous les programmes gouvernementaux de soutien du revenu destinés aux aînés (p. ex. programmes provinciaux, crédit remboursable pour la TPS, Régime de rentes du Québec, RPC).

Résultat attendu **Les familles canadiennes avec enfants ont un niveau acceptable de revenu pour maintenir leur niveau de vie**

Indicateur de rendement	Cible et niveau du rendement	Résultats antérieurs
Incidence, ampleur et persistance du faible revenu chez les familles avec enfants[a] (en utilisant la mesure du panier de consommation) Source : Enquête sur la dynamique du travail et du revenu, 2009	**Cible** (Résultats réels de 2007)	Non disponibles

	Pourcentage des familles avec enfants qui avaient un faible revenu	Pourcentage des familles avec enfants qui auraient eu un faible revenu sans l'aide du SPNE, de la PUGE ou de la PFRG[b]	Écart
Incidence*	10,8 %	14,7 %	3,9 %
Ampleur**	28,2 %	33,4 %	5,2 %
Persistance***	8,6 %	11,9 %	3,3 %

Résultats en 2009

	Pourcentage des familles avec enfants qui avaient un faible revenu	Pourcentage des familles avec enfants qui auraient eu un faible revenu sans l'aide du SPNE, de la PUGE ou de la PFRG[b]	Écart
Incidence*	11,1 %	14,9 %	3,8 % **Atteint**
Ampleur**	29,4 %	34,6 %	5,2 % **Atteint**
Persistance***	6,0 %	9,0 %	3,0 % **Dépassé**

* Le pourcentage des membres d'une famille avec enfants dont le revenu familial disponible est inférieur à leur seuil de faible revenu.

** Le pourcentage par lequel le revenu familial des membres d'une famille à faible revenu est inférieur au seuil qui correspond à celui de leur famille (par exemple, pour une famille dont le revenu disponible est de 20 000 $ alors que le seuil de la mesure du panier de consommation est de 25 000 $, l'ampleur de faible revenu correspond à 5 000 $ ou 20 %).

*** Le pourcentage par lequel le revenu familial disponible des membres d'une famille, qui est cumulé durant plusieurs années consécutives, est inférieur au seuil de faible revenu total qui correspond à celui de leur famille pour la même période. Pour ce qui est de la persistance (longitudinale), le scénario « sans soutien » exclut uniquement le SPNE et la PUGE, car la PFRT a commencé à être versée après le début de la période de mesure.

Le Ministère a continué de contribuer à l'important soutien financier offert aux membres de familles canadiennes avec enfants en gérant les programmes nationaux du Canada qui aident les familles à payer les coûts qu'elles engagent pour élever des enfants. Cet indicateur mesure l'incidence, l'ampleur et la persistance du faible revenu chez les membres d'une famille avec enfants, à l'aide de la mesure du panier de consommation. Cette mesure, qui est fondée sur le coût d'un panier de produits et de services particuliers, a été examinée de manière exhaustive par le Ministère en 2010 afin de veiller à ce qu'elle continue de représenter un niveau de vie de base modeste selon le contexte canadien actuel[c].

Les prestations versées au moyen des programmes du Supplément de la prestation nationale pour enfants (SPNE), de la Prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE) ou de la Prestation fiscale pour le revenu de travail (PFRT) réduisent l'incidence, l'ampleur et la persistance du faible revenu chez les membres d'une famille avec enfants. Advenant que tous les revenus demeurent les mêmes, l'incidence du faible revenu chez ces personnes aurait pu être de 3,8 points de pourcentage plus élevé si aucune prestation pour enfants n'avait été versée en 2009. En faisant les mêmes suppositions, on peut affirmer que l'ampleur du faible revenu aurait pu être de 5,2 points de pourcentage plus élevé et la persistance du faible revenu, de 3,0 points de pourcentage plus élevé.

[a] Enfants qui sont âgés de moins de 18 ans. Pour la mesure de la persistance, les enfants ont moins de 14 ans au début de la période de cinq ans.

[b] Prestation fiscale pour le revenu de travail (PFRT).

[c] En outre, les données font maintenant état de l'effet de tous les programmes gouvernementaux de soutien du revenu destinés aux aînés (p. ex. programmes provinciaux, crédit remboursable pour la TPS, Régime de rentes du Québec, RPC).

En plus des résultats présentés ci-dessus, RHDCC a réalisé des progrès dans l'atteinte des priorités suivantes :

Élaborer des politiques de programmes et négocier des accords intergouvernementaux et internationaux pour gérer les programmes législatifs de la sécurité du revenu

En tenant compte du fait que de nombreux Canadiens ont vécu et travaillé à l'étranger, le Ministère a poursuivi activement la négociation des accords de sécurité sociale avec d'autres pays. Ces accords permettent de coordonner les programmes de la SV et du RPC avec les programmes comparables de sécurité sociale d'autres pays, ainsi que d'assurer la protection des droits à la pension de retraite de l'individu. De plus, en vertu de ces accords, les Canadiens qui travaillent de façon temporaire dans un autre pays ne doivent verser des cotisations qu'au régime de pension d'un seul pays pour un même emploi. Le Canada a signé des accords de sécurité sociale avec 53 pays et continue de négocier d'autres accords avec un certain nombre d'États. Dans le cadre de ces accords, des pensions étrangères totalisant près de 648 millions de dollars sont versées au Canada chaque année, et environ 131 millions de dollars en prestations du RPC et de la SV sont versés aux personnes vivant à l'extérieur du Canada.

Examiner et moderniser la conception et la prestation du RPC et de la SV pour répondre aux besoins changeants des Canadiens et de leur famille

Pour s'assurer que les programmes du RPC et de la SV continuent de répondre aux besoins des Canadiens d'aujourd'hui et de demain, il faut tenir compte d'un certain nombre de facteurs qui présentent à la fois des défis et des possibilités. Parmi ces facteurs, on retrouve notamment la population vieillissante et diversifiée du Canada. En fait, les aînés d'aujourd'hui vivent plus longtemps et en meilleure santé que ceux des générations précédentes, et tirent parti tard dans la vie de meilleures possibilités d'emploi au sein d'un marché du travail en constante évolution. RHDCC est conscient des effets persistants du récent ralentissement économique sur la sécurité du revenu et de la manière dont le contexte actuel des restrictions budgétaires touche nos clients. Dans cette optique, RHDCC collabore avec le ministère des Finances pour appuyer le processus d'examen fédéral-provincial-territorial triennal du RPC, afin d'assurer la viabilité à long terme de celui-ci et de veiller à ce qu'il tienne compte des changements sociaux et démographiques. Les modifications au RPC en vertu du projet de loi C-51 (*Loi sur la reprise économique*) découlent directement des constatations tirées de l'examen triennal, et contribueront à faire en sorte que le RPC reste équitable et durable.

RHDCC poursuit les travaux liés à la simplification des programmes de la SV et du RPC pour tenir compte des besoins d'une population vieillissante et de l'augmentation prévue du nombre de personnes qui demanderont des prestations. Le Ministère continue de mener des consultations auprès des experts et des partenaires pour établir les grandes lignes d'une stratégie de transformation destinée à régler les questions de longue date liées à la prestation des services du PPIRPC et d'explorer des options pour élaborer de nouveaux modèles opérationnels efficaces.

2.3.1.2 Leçons tirées

Dans l'ensemble, l'évaluation sommative du PPIRPC a permis de constater que les prestations d'invalidité sont toujours aussi valables aujourd'hui qu'à l'époque de leur création. Une invalidité qui se répercute sur l'aptitude au travail est toujours un grand risque auquel sont exposés les Canadiens en âge de travailler, et un régime public d'assurance-invalidité est toujours un moyen équitable et rentable de contrer ce risque. Par ailleurs, l'évaluation a permis de dégager certains points à améliorer :

- la détermination de l'invalidité est une tâche ardue pour le PPIRPC. Il faut sans cesse tenir compte de ce point pour assurer l'uniformité du processus décisionnel d'une région à l'autre et au fil du temps;
- le processus de présentation des demandes au PPIRPC est complexe, et les demandeurs acceptés et refusés ont indiqué que le processus était long, complexe et stressant;
- il faut renforcer la collaboration avec les partenaires, car il existe des similitudes entre le processus du PPIRPC et celui des programmes complémentaires;
- pour soutenir les efforts de retour au travail, il est possible d'explorer des options en vue d'optimiser l'accès aux ressources et aux services en matière d'emploi offerts aux clients acceptés et refusés.

Dans la réponse de la direction à l'évaluation, RHDCC a cerné des activités qui permettront d'apporter des améliorations pour corriger les lacunes décelées. Par exemple, le Ministère travaille à l'élaboration d'un cadre d'assurance de la qualité qui élargirait la portée du système actuel de mesure du rendement du PPIRPC afin d'y intégrer une série d'indicateurs (p. ex. qualité du processus décisionnel). En outre, pour ce qui est de simplifier le processus de présentation des demandes, le PPIRPC explore des façons d'accélérer la détermination de l'invalidité et envisage de mettre en commun des renseignements avec les programmes complémentaires. Le Programme s'est aussi engagé à examiner les mesures visant à appuyer les efforts de retour au travail, en se concentrant sur l'amélioration des travaux de mise à l'essai dans le cadre du PPIRPC, le rétablissement automatique et les programmes de réadaptation professionnelle.

2.3.2 Activité de programme : Développement social

Cette activité de programme appuie les programmes destinés aux enfants, aux familles et aux aînés, et vise particulièrement à aider les sans-abri et les personnes qui risquent de le devenir, ainsi que les personnes handicapées. En collaboration avec les collectivités, RHDCC transmet à ces groupes des connaissances et de l'information et leur donne accès à des possibilités qui leur permettent de faire avancer leurs solutions aux problèmes économiques et sociaux, par l'entremise des programmes suivants :

- Nouveaux Horizons pour les aînés – Ce programme permet au Ministère d'aider les aînés à tirer parti de la qualité de vie dans leur collectivité et à y contribuer. Les projets communautaires permettent de régler des problèmes sociaux « sur le terrain » tandis que les projets nationaux ou régionaux visent à résoudre les questions liées aux mauvais traitements envers les aînés, y compris l'exploitation financière. Pour ce faire, le Ministère sensibilise les gens aux mauvais traitements envers les aînés, prépare et communique des renseignements à ce sujet, et fait du réseautage.
- Programme de partenariats pour le développement social – Ce programme vise à faire progresser l'inclusion et le développement sociaux des enfants, des familles, des personnes handicapées et des autres populations vulnérables, au moyen d'investissements ciblés accordés aux organismes du secteur sans but lucratif qui aident ces groupes.
- Fonds pour l'accessibilité – Ce fonds permet de financer des projets communautaires menés partout au Canada pour améliorer l'accessibilité dans les collectivités et permettre aux Canadiens ayant une invalidité de participer à leur collectivité et d'y contribuer.
- Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance – Cette stratégie vise à prévenir et à réduire l'itinérance à l'échelle du Canada au moyen d'investissements stratégiques dans les collectivités. Elle s'appuie sur un processus de planification dans le cadre duquel les collectivités doivent déterminer leurs propres besoins et mettre en œuvre des projets appropriés pour trouver des solutions aux problèmes locaux d'itinérance.

Cette activité de programme englobe également la Prestation universelle pour la garde d'enfants, qui est la pierre angulaire du Plan universel pour la garde d'enfants du Canada.

Ressources financières

	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
(en millions de dollars)	2 862,6	2 954,6	2 917,3

Ressources humaines

	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
Équivalents temps plein	719	506	213

2.3.2.1 Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme

Résultat attendu Collaborer avec nos partenaires pour :
- réduire les obstacles sociaux et économiques auxquels se heurtent les particuliers, les familles et les collectivités
- promouvoir l'accès aux possibilités pour les particuliers, les familles et les collectivités

Indicateur de rendement	Cible et niveau du rendement	Résultats antérieurs
Pourcentage des ménages qui se trouvent en situation de besoins impérieux de logement Source : Recensement, Statistique Canada	**Cible** 12,7% **Résultats en 2006[a]** 12,7 %	Non disponibles
Nombre de Canadiens prenant part aux programmes de subventions et contributions du développement social ou qui en bénéficient Source : Données administratives Remarque : Le programme de subventions et contributions du développement social comprend le programme Nouveaux Horizons pour les aînés, le Programme de partenariats pour le développement social, le Fonds pour l'accessibilité, l'initiative Comprendre la petite enfance et la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance	**Cible** Année de référence **Résultats en 2010–2011** 2 215 889	Non disponibles

Les programmes de développement social assurent un soutien précieux aux personnes, aux familles et aux collectivités. Grâce à des partenariats avec le secteur sans but lucratif, le Ministère a continué de donner accès à des possibilités, ainsi que de transmettre des connaissances et de l'information pour aider les personnes et les collectivités à faire avancer leurs propres solutions aux problèmes économiques et sociaux.

[a] Les données qui servent à déterminer les besoins impérieux en matière de logement sont tirées du recensement. Les derniers résultats tirés du recensement sont ceux de l'année 2006. Comme le recensement est effectué tous les cinq ans, des renseignements à jour ne seront pas disponibles avant 2012. Le tableau sur les initiatives horizontales http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2010-2011/inst/csd/st-ts00-fra.asp de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance donnent des détails supplémentaires sur les résultats atteints.

Résultat attendu Collaborer avec nos partenaires pour :
- réduire les obstacles sociaux et économiques auxquels se heurtent les particuliers, les familles et les collectivités
- promouvoir l'accès aux possibilités pour les particuliers, les familles et les collectivités *(suite)*

Indicateur de rendement	Cible et niveau du rendement	Résultats antérieurs
Pourcentage des enfants admissibles âgés de moins de six ans dont les parents reçoivent la Prestation universelle pour la garde d'enfants[a] Source : Données postcensitaires de l'Agence du revenu du Canada et de Statistique Canada	**Cible** 100 % **Résultats en 2010–2011** 94,5 % **Atteint en grande partie**	2009–2010 : 94 % 2008–2009 : 93 % 2007–2008 : 92,5 % 2006–2007 : 87,2 %

La Prestation universelle pour la garde d'enfants fournit une aide financière à toutes les familles canadiennes qui ont de jeunes enfants pour appuyer leur choix d'un service de garde qui convient le mieux à leurs besoins. Depuis la mise en œuvre de cette prestation en 2006, le taux de participation, qui se situe actuellement à 94,5 %, augmente d'année en année.

Pour simplifier le processus de présentation des demandes et augmenter le taux de participation aux prestations pour enfants, y compris la Prestation universelle pour la garde d'enfants, l'Agence du revenu du Canada (ARC) a mis en œuvre l'initiative de demande de prestations automatisée. Fruit d'un partenariat avec l'ARC et les bureaux de l'état civil provinciaux et territoriaux, l'initiative offre aux parents de nouveau-nés la possibilité de cocher une seule case sur le formulaire d'enregistrement de naissance afin qu'une demande soit automatiquement présentée pour les prestations fédérales pour enfants, les programmes provinciaux et territoriaux connexes et le crédit pour la TPS/TVH.

[a] Cet indicateur remplace celui appelé « Répartition des enfants de 0 à 6 ans par type d'accord relatif aux soins primaires », car il s'agit d'un meilleur indicateur du résultat attendu. En 2010-2011, l'estimation des taux de participation est calculée en fonction du nombre d'enfants, et non d'après le nombre de familles, comme en font état les rapports des années précédentes. Cette nouvelle approche permet d'assurer l'exactitude du taux de participation entre les périodes intercensitaires, car ce taux est calculé d'après les estimations postcensitaires annuelles de la population des enfants de moins de six ans.

En plus des résultats présentés ci-dessus, RHDCC a réalisé des progrès dans l'atteinte des priorités suivantes :

Élaborer, gérer et faire progresser les politiques de programmes, la conception et la prestation, de même que négocier et maintenir des accords intergouvernementaux sur les mesures de développement social

RHDCC a continué d'appuyer les collectivités et les organismes sans but lucratif dans leurs efforts pour relever les défis locaux. À ce titre, il a établi des partenariats avec des organisations caritatives novatrices et des entreprises du secteur privé pour mettre en œuvre de nouvelles approches en vue de surmonter des problèmes sociaux complexes.

Grâce à ses partenariats stratégiques avec les provinces et les territoires, les collectivités et d'autres intervenants, le Ministère a continué d'aider les sans-abri ou les personnes qui risquent de le devenir, ainsi que les personnes qui ont besoin d'un soutien, comme les aînés, les personnes handicapées, les nouveaux immigrants et les Autochtones, à devenir autonomes. Le gouvernement a renouvelé la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance jusqu'en 2014, en maintenant le niveau de financement actuel à 134,8 millions de dollars par année, et il y apportera un certain nombre d'améliorations importantes. En outre, en 2010–2011, le Ministère a lancé six nouveaux projets pilotes horizontaux en collaboration avec d'autres ministères et organismes fédéraux pour se pencher sur des facteurs susceptibles de mener à l'itinérance, comme l'incarcération, le statut d'emploi, la santé mentale, la violence familiale et l'immigration. Au cours de cette même période, sept propriétés ont été transférées dans le cadre de l'Initiative visant à mettre des biens immobiliers excédentaires fédéraux à la disposition des sans-abri, ce qui a donné lieu à la création de 189 logements. Cette initiative met des biens immobiliers excédentaires fédéraux à la

disposition d'organismes communautaires, du secteur sans but lucratif et d'autres ordres de gouvernement, afin qu'ils réalisent des projets qui contribuent à prévenir ou à réduire l'itinérance.

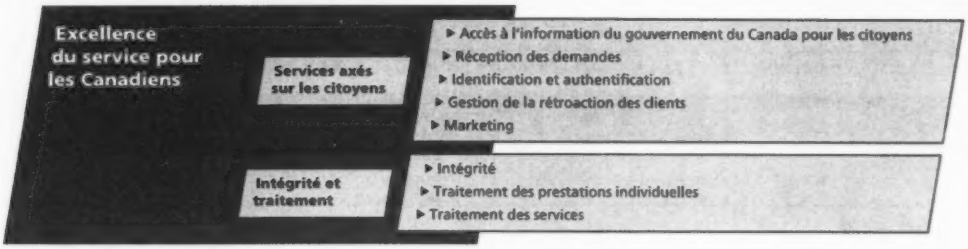
Dans le cadre du budget de 2010, le Ministère a consacré un montant supplémentaire de cinq millions de dollars par année au programme Nouveaux Horizons pour les aînés, ce qui a porté le financement total du programme à 40 millions de dollars. En outre, en 2010–2011, RHDCC a apporté des améliorations modestes au programme qui permettront à un ensemble d'organismes d'élaborer une grande variété de projets destinés à répondre aux besoins en constante évolution des collectivités. La mise en œuvre complète du programme amélioré aura lieu en 2011–2012. Grâce au financement supplémentaire, le nouveau programme permettra d'appuyer des projets qui encouragent les aînés à faire du bénévolat et du mentorat auprès d'autres générations, ainsi que des initiatives qui visent à sensibiliser la population aux mauvais traitements envers les aînés, y compris aux fraudes et à l'exploitation financière.

Grâce aux investissements consentis aux organismes sans but lucratif qui soutiennent le bien-être des Canadiens, le Programme de partenariats pour le développement social a continué de contribuer à l'amélioration de la vie des enfants, des familles, des personnes handicapées et d'autres Canadiens vulnérables. Le programme aide les organismes à mieux comprendre les difficultés auxquelles se heurtent les Canadiens et fournit un meilleur accès à l'information, aux programmes et aux services. Dans le cadre du Fonds pour l'accessibilité, le Ministère continue d'appuyer, à l'échelle du Canada, les projets communautaires qui améliorent l'accessibilité, éliminent les obstacles et permettent aux Canadiens vivants avec une incapacité de participer à leur collectivité et d'y contribuer.

2.3.2.2 Leçons tirées

On a récemment achevé l'évaluation sommative du volet Participation communautaire et leadership du programme Nouveaux Horizons pour les aînés, pour la période allant de 2004 à 2008. D'après les données du rapport, les aînés dirigeaient, dans une certaine mesure, presque tous les projets entrepris dans le cadre de ce volet. À titre de chefs de projet et de participants, certains aînés avaient communiqué à leur collectivité leur expérience, leurs compétences et leur sagesse, ce qui montre que le programme atteint ses objectifs. Dans l'évaluation, on recommande également de revoir la conception du programme pour favoriser la participation des aînés qui n'ont jamais dirigé de projets financés ni participé à ces derniers, en vue d'accroître le bénévolat parmi les aînés. Pour donner suite à certaines recommandations, un examen de la conception du programme a été effectué pour déterminer les améliorations pouvant être apportées, y compris la façon d'obtenir une plus grande participation des aînés. En outre, le personnel régional a collaboré avec les collectivités et a participé à des activités et des ateliers dans le but d'encourager les organismes à faire participer les aînés et d'autres bénévoles à leurs projets. On a mis à jour le site Web du Ministère et les documents liés à la présentation d'une demande au programme Nouveaux Horizons pour les aînés pour réitérer l'importance du bénévolat.

2.4 Résultat stratégique ❹



L'excellence du service consiste à offrir aux Canadiens un accès personnalisé et pratique à l'information, aux programmes et aux services du gouvernement du Canada, dans les deux langues officielles, au moyen de différents modes de prestation, que ce soit en ligne, par téléphone, en personne, par la poste ou par télécopieur. Ainsi, les Canadiens ont accès au soutien nécessaire, au moment où ils en ont besoin. L'excellence du service implique également d'améliorer continuellement la qualité et l'efficacité de la prestation des services et de répondre rapidement et efficacement aux fluctuations des niveaux de demande de services de même qu'aux commentaires des clients.

Enfin, l'excellence du service pour les Canadiens signifie que, lorsqu'ils présentent une demande de prestation ou de service auprès du gouvernement du Canada, les Canadiens reçoivent rapidement le paiement exact des prestations auxquelles ils ont droit ou un avis de non-paiement le cas échéant. Cela signifie aussi que tous leurs renseignements personnels sont protégés de toute utilisation ou de tout accès inappropriés et qu'ils sont gérés conformément aux lois et aux politiques pertinentes.

2.4.1 Activité de programme : Service axé sur les citoyens

Cette activité de programme vise à améliorer et à harmoniser la prestation des services gouvernementaux en offrant à la population, par l'entremise d'un guichet unique, des services personnalisés, faciles d'accès, dans la langue officielle de leur choix. Elle est soutenue par un ensemble de stratégies rejoignant différents groupes de clients, de même que par des partenariats avec d'autres ministères, ordres de gouvernement et partenaires communautaires. Elle comprend également des mécanismes favorisant la rétroaction des clients et la responsabilité de mieux faire connaître Service Canada à la population.

Ressources financières

	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
(en millions de dollars)[a]	556,0	536,1	520,9

Ressources humaines

	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
Équivalents temps plein[a]	6 790	5 484	1 306

[a] Les ressources financières et humaines de cette activité de programme comprennent des ressources liées aux initiatives du *Plan d'action économique du Canada*. Voir à la page 83 pour plus de détails par initiative.

2.4.1.1 Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme

Résultat attendu Les Canadiens ont un accès personnalisé aux programmes et aux services du gouvernement du Canada par l'entremise d'un guichet unique

Indicateur de rendement	Cible et niveau du rendement	Résultats antérieurs
Pourcentage de clients en personne qui se sont fait offrir de l'information en plus de l'information liée à leur demande initiale (regroupement de services pour certains groupes de clients) Source : Données administratives	**Cible** Année de référence **Résultats en 2010–2011** 30 %	Non disponibles

Le regroupement de services consiste à offrir aux clients des renseignements sur tous les programmes et prestations auxquels ils ont droit, en plus de l'information liée à leur demande initiale. Cette pratique contribue à faire en sorte que les Canadiens aient un accès personnalisé aux programmes gouvernementaux à partir d'un guichet unique et qu'ils obtiennent l'information nécessaire lorsque vient le temps de faire des choix. Grâce au regroupement de services, les clients ne communiquent qu'une seule fois avec Service Canada, ce qui contribue à l'appréciation des services reçus tout en réduisant la pression découlant de la charge de travail.

Plusieurs outils qu'offre le Ministère reposent sur le principe du regroupement des services. Par exemple, les sites Web de Service Canada et de Prestations du Canada sont organisés en fonction des besoins des clients, en tenant compte des événements de la vie, tels chercher un emploi, élever une famille ou se préparer à la retraite. Le Ministère a aussi mis sur pied des centres d'appels spécialisés pour les Canadiens qui cherchent des renseignements sur ses programmes de base (assurance-emploi, RPC et SV) et il offre aux clients des séances d'information sur les mesures de soutien fédérales et provinciales à l'intention des travailleurs.

Cet indicateur fait un suivi auprès des clients des Centres Service Canada en leur demandant s'ils se souviennent avoir reçu de l'information sur plus d'un programme et rend compte des réponses de clients qui se sont rendus dans un Centre Service Canada au cours des six derniers mois. La méthodologie utilisée est en cours de révision, car le moment où a lieu le sondage peut avoir des répercussions négatives sur les résultats. Par exemple, dans le cas des personnes interrogées juste après leur visite, 67 % d'entre elles se souviennent d'avoir obtenu de l'information sur plus d'un programme, alors que ce pourcentage est plus bas chez les personnes dont la visite remonte à plus longtemps.

Résultat attendu Les Canadiens ont un accès personnalisé aux programmes et aux services du gouvernement du Canada par l'entremise d'un guichet unique *(suite)*

Indicateur de rendement	Cible et niveau du rendement	Résultats antérieurs
Pourcentage de clients satisfaits de la qualité du service reçu dans les différents modes de prestation Source : Données administratives	**Cible** 85 % **Résultats en 2010-2011** 1 800 O-Canada* : 89 % En personne : 88 % Internet : 79 % Téléphone* : 78 % Poste/télécopieur : 72 % **Atteint en grande partie**	2007–2008 : 1 800 O-Canada : 90 % En personne : 88 % Internet : 84 % Téléphone* : 84 % Poste/télécopieur : 83 % 2005–2006 : 1 800 O-Canada : 92 % En personne : 86 % Internet : 79 % Téléphone* : 78 % Poste/télécopieur : 79 %

Le Ministère offre différentes façons d'accéder à l'information gouvernementale : en ligne, par téléphone, en personne, par la poste ou par télécopieur. Les clients peuvent ainsi choisir quand et comment obtenir l'information dont ils ont besoin. Cet indicateur sert à savoir si les clients sont satisfaits du service qu'ils ont reçu. Le taux de satisfaction est mesuré au moyen de l'Enquête sur la satisfaction des clients, qui s'adresse aux clients qui ont eu accès à des services au cours des six mois précédant la tenue de l'enquête.

L'Enquête sur la satisfaction des clients de 2010 indique que les clients se sont dits satisfaits des services fournis par Service Canada. Afin de rendre la prestation de services encore plus conviviale et efficace, Service Canada cherche à améliorer la satisfaction de la clientèle par l'entremise d'Internet, en encourageant les Canadiens à utiliser davantage cette option de libre-service.

* Exclut les clients du service 1 800 O-Canada.

Nombre de partenaires fédéraux ayant conclu une entente de prestation de services avec Service Canada Source : Données administratives	**Cible** 11 **Résultats en 2010–2011** 11 **Atteint**	2009–2010 : 13

Le Ministère est chargé d'offrir des services aux Canadiens. Les partenariats conclus avec d'autres ministères fédéraux permettent d'assurer une prestation de services efficace en permettant aux Canadiens de demander différents services à partir d'un seul mode de prestation, que ce soit en ligne, par téléphone, en personne, par la poste ou par télécopieur. Cette approche de guichet unique aide le Ministère à atteindre son objectif de veiller à l'excellence du service pour les Canadiens.

Les résultats de 2010–2011 témoignent des relations stables qu'entretiennent RHDCC et ses partenaires fédéraux en matière de prestation de services. Durant l'année, deux ententes de partenariat ont pris fin : l'initiative de réparation pour la taxe d'entrée imposée aux immigrants chinois et les mesures transitoires à court terme destinées aux titulaires de permis de pêche au homard du Canada atlantique et du Québec.

Pendant le ralentissement économique, le Ministère a joué un rôle important en s'assurant que les programmes et services fournis répondaient aux besoins des Canadiens et qu'ils servaient leurs intérêts. Il était toujours possible pour la population canadienne d'avoir accès aux programmes de base, comme la SV et l'assurance-emploi, et d'utiliser des outils en ligne comme « Trouver un emploi ». Pour la plupart des clients, les attentes envers les services ont été comblées. En plus des résultats présentés ci-dessus, le Ministère a également réalisé des progrès en ce qui a trait aux priorités suivantes :

Répondre à la demande toujours forte de services

L'application des mesures prévues par le *Plan d'action économique du Canada* est demeurée une priorité pour le Ministère en 2010–2011. À la fin de l'exercice, 2,9 millions de demandes d'assurance-emploi avaient été remplies, ce qui représente 276 000 demandes de plus que le volume de demandes que le Ministère connaissait avant le ralentissement économique (2,6 millions de demandes). En raison du volume accru de demandes, le Ministère a aussi subi une augmentation de sa charge de travail dans d'autres secteurs d'activité, comme les demandes révisées et l'activité des centres d'appels. Compte tenu de ces pressions, il a fallu exercer une gestion serrée des ressources humaines en adaptant constamment la taille de l'effectif temporaire à la charge de travail. L'embauche d'employés temporaires supplémentaires a aidé RHDCC à atteindre le plus possible ses objectifs de rapidité de paiement et à accomplir la charge de travail découlant du *Plan d'action économique*, notamment le traitement des arriérés en ce qui a trait aux dossiers d'intégrité et aux appels, avant le 31 mars 2011. Par ailleurs, en janvier 2011, une unité de traitement nationale a été déployée pendant 12 semaines afin de réduire l'arriéré des appels.

Afin de réagir rapidement aux transformations du marché du travail et d'accélérer l'accès aux programmes d'emploi et de formation, RHDCC a offert 17 824 séances d'information aux employeurs et plus de 5 200 séances d'information aux clients. Ces séances servaient à donner des renseignements sur les différents programmes et services offerts.

Le Ministère a aussi poursuivi l'Initiative d'intervention rapide, lancée dans la foulée du *Plan d'action économique*. Dans le cadre de cette initiative, des employés se sont rendus dans des collectivités et des milieux de travail pour offrir directement des services aux employeurs (1 570 séances) et aux employés visés par des licenciements imminents (970 séances). Lorsque le Ministère apprenait qu'une entreprise était touchée, les séances étaient données moins de 24 heures plus tard.

Poursuivre l'amélioration des services

Pour obtenir des services, 53 % des clients de RHDCC utilisent plus d'un mode de prestation. Conscient du fait que les clients ont tous leurs préférences pour ce qui est des modes de prestation, le Ministère s'est attardé à l'optimisation des services d'accueil. Pour ce faire, un modèle de prestation de services multimodes et une feuille de route ont été mis au point pour offrir un service efficace : quel que soit le mode de prestation, un plus grand nombre de Canadiens n'auront qu'à utiliser un seul mode de prestation pour obtenir tous les services dont ils ont besoin. Le Ministère a également élaboré une stratégie de partenariat de trois ans afin de fournir aux clients des renseignements pertinents supplémentaires en plus des services liés à leur demande initiale.

En 2010–2011, le Ministère a continué d'améliorer la qualité des services offerts. Il a fait fond sur le succès que connaît le service de soutien multimode de l'assurance-emploi afin de régler, au premier contact avec les clients, des questions liées aux transactions. Le Ministère a ainsi dégagé une série d'activités communes pouvant être réglées en temps réel, ce qui non seulement vient améliorer l'appréciation des services reçus par les clients, mais aussi réduire la charge de travail du personnel affecté au traitement des demandes. En décembre 2010, le réseau des centres d'appels spécialisés de l'assurance-emploi a lancé un projet pilote visant à offrir une formation élargie à un petit groupe d'agents expérimentés pour répondre aux demandes de clients qui, autrement, auraient été dirigés vers les centres de traitement. Ce projet pilote, qui fait partie de la vision élargie du centre de contact avec la clientèle, a pour objectif de répondre aux questions des clients au premier contact et d'offrir aux Canadiens des services améliorés et efficaces.

En 2010–2011, les centres d'appels spécialisés de l'assurance-emploi, du RPC et de la SV ont reçu plus de 55,4 millions d'appels de clients souhaitant obtenir de l'information ou recevoir des services. Au cours de l'année, on a mis en œuvre un nouveau système de réponse vocale interactive pour l'assurance-emploi, le RPC et la SV afin d'améliorer la disponibilité de l'information et de promouvoir le libre-service. Si le système de réponse vocale interactive a permis de répondre à 31,3 millions d'appels, les agents, eux, ont répondu à quelque 9,8 millions de demandes (6,8 millions pour l'assurance-emploi et 3 millions pour le RPC et la SV) en 2010–2011.

Grâce à des améliorations apportées aux services en ligne, les clients peuvent visualiser et mettre à jour l'information les concernant sur l'assurance-emploi, le RPC et la SV à partir d'un seul et même point de service. En plus d'avoir procédé à des mises à niveau de l'infrastructure de Mon dossier Service Canada (Mon dossier), le Ministère a élaboré de nouvelles stratégies et amélioré les services électroniques pour faciliter l'inscription et l'accès à Mon dossier. Le nombre d'inscriptions à Mon dossier a augmenté de 8 % et le nombre d'ouvertures de session est passé de 14,7 millions en 2009–2010 à 15 millions en 2010–2011.

Pour encourager les Canadiens à accéder aux services en mode libre-service, des vidéos d'information ont été affichées sur le site Web du Ministère. Il y a douze vidéos qui traitent des programmes et des services liés à l'assurance-emploi, dont deux nouvelles qui expliquent la marche à suivre pour les travailleurs autonomes. La vidéo visionnée le plus souvent est « Prestations d'assurance-emploi », qui représente près de 29 % des 470 000 téléchargements. Dans le cadre d'un

questionnaire en ligne, 62 % des personnes interrogées ont affirmé que la vidéo les avait aidés à bien effectuer leur transaction. De plus, avec le nouveau réseau d'écrans électroniques dans les Centres Service Canada, conçu pour renforcer la prestation de services, on offre aux clients des conseils en mode libre-service et on les invite à visiter le site Web de Service Canada.

Le Bureau de la satisfaction des clients a reçu 6 372 commentaires de clients en 2010–2011, et la majorité d'entre eux touchent les services de l'assurance-emploi, du RPC et de la SV. Les principaux points soulevés concernent les demandes de renseignements, l'accès aux lignes sans frais et la rapidité de paiement. Pour améliorer la satisfaction des clients à l'égard des demandes de renseignements, on a mis au point un modèle de service à la clientèle en personne permettant d'offrir des services uniformes axés sur le citoyen. De plus, on a créé des programmes de formation uniformisés destinés aux employés pour assurer en tout temps l'excellence du service. Les programmes de formation sont continuellement contrôlés et évalués pour aider à faire respecter les normes de service.

Afin de répondre aux priorités ministérielles en matière de langues officielles, RHDCC a travaillé à la mise en place d'un plan d'action triennal sur les langues officielles. Ce plan prévoit des initiatives pour parvenir à l'harmonisation plus efficace des ressources partout au pays afin d'offrir des services bilingues de qualité, instaurer des mécanismes officiels de surveillance pour contrôler la qualité des services bilingues et mesurer le rendement, élargir le plan d'action et les politiques en vigueur afin d'aborder tous les aspects de la prestation de services bilingues, et mettre en place un mécanisme bien rodé pour consulter des représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire à l'échelle nationale, provinciale et régionale.

2.4.1.2 Leçons tirées

Le ralentissement économique a fait ressortir l'importance d'offrir aux citoyens un accès en ligne, à la fois pratique et rapide, à de l'information et à des services sécuritaires. La recherche, les commentaires des clients et une analyse des tendances sur l'utilisation ont démontré qu'il faut mettre davantage l'accent sur les services en ligne, étant donné que Mon dossier Service Canada est le service le plus populaire sur le site Web de Service Canada.

Les médias sociaux sont de précieux outils pour apprendre à connaître les préférences des clients en matière de prestation de services. On a mené un projet à l'interne pour mieux répondre aux besoins qu'ont les jeunes Canadiens en matière de prestation de services. Avec la collaboration en ligne des agents des services aux jeunes, on a recueilli de l'information utile en vue d'élaborer une stratégie de marketing pour les jeunes et de trouver des façons efficaces de leur offrir des services. Au moyen d'outils, comme les sites Web, les vidéos diffusées sur Internet et les médias sociaux, on peut diriger les jeunes vers les services offerts en ligne par le Ministère.

RHDCC a travaillé d'arrache-pied pour gérer la demande de services, forte et continue. Désireux d'encourager les activités d'apprentissage menant à l'excellence du service, le Ministère a eu recours à la technologie pour mettre à la disposition des employés les outils qu'il leur faut pour répondre à la forte et persistante demande de services. RHDCC a offert toute une série de cours pour que les employés soient en mesure d'offrir rapidement aux travailleurs mis à pied tous les services qui leur sont destinés. En instaurant une feuille de route et un programme d'apprentissage pour le personnel du mode de prestation en personne, en développant des cours supplémentaires et en offrant le Programme d'accréditation en excellence du service, le Ministère veut pouvoir compter sur un effectif bien outillé et prêt à répondre aux besoins changeants des Canadiens.

2.4.2 Activité de programme Intégrité et traitement

Cette activité de programme améliore et renforce l'intégrité des programmes et des services du gouvernement pour s'assurer que la bonne personne reçoit le service ou la prestation qu'il lui faut, au bon moment, et aux fins prévues.

Grâce aux activités de ce secteur, le Ministère est davantage en mesure de respecter ses objectifs concernant les délais et l'exactitude des paiements, la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels et la qualité générale des services offerts.

Le Ministère utilise des cadres de gestion, des processus et des contrôles axés sur le risque pour que ses programmes soient mis en œuvre en temps opportun et de façon sécuritaire. Cette activité permet de confirmer que les systèmes de gestion de la qualité sont fonctionnels et soutient la saine gestion des fonds publics.

Ressources financières

	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
(en millions de dollars)[a]	738,3	763,4	748,6

Ressources humaines

	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
Équivalents temps plein[a]	10 022	9 064	958

[a] Les ressources financières et humaines de cette activité de programme comprennent des ressources liées aux initiatives du *Plan d'action économique du Canada*. Voir à la page 83 pour plus de détails par initiative.

2.4.2.1 Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme

Résultat attendu Services et prestations administrés correctement

Indicateur de rendement	Cible et niveau du rendement	Résultats antérieurs
Exactitude des paiements de l'assurance-emploi Source : Données administratives	**Cible** 95 % **Résultats en 2010–2011** 94,0 %[a] **Atteint**	2009–2010 : 96,1 % 2008–2009 : 95,7 % 2007–2008 : 94,6 %[a] 2006–2007 : 94,8 %
Exactitude des paiements du RPC Source : Données administratives	**Cible** 95 % **Résultats en 2010–2011** 99,0 %[a] **Dépassé**	2009–2010 : 99,9 % 2008–2009 : 99,5 %[a]
Exactitude des paiements de la SV et du SRG Source : Données administratives	**Cible** 95 % **Résultats en 2010–2011** 99,4 %[a] **Dépassé**	2009–2010 : 99,5 % 2008–2009 : 98,4 % 2007–2008: 99,9 %[a]

La Vérification de l'exactitude du paiement pour l'assurance-emploi, le RPC et la SV donne au Ministère la rétroaction sur les contrôles financiers des dépenses provenant du Compte d'assurance-emploi, du Compte du RPC et du Trésor. Elle fournit des renseignements détaillés sur les causes, les sources et le montant des erreurs monétaires qui n'ont pas été détectées au moment du règlement. Ces trois indicateurs de rendement aident le Ministère à éliminer les erreurs ou, du moins, à les réduire.

[a] Les résultats antérieurs ont été mis à jour, étant donné que les RPP précédents utilisaient les données de décembre au lieu de celles de mars de l'année en cours (94,3 %, 99,7 % et 97,7 % respectivement).

Résultat attendu Services et prestations administrés en toute sécurité

Indicateur de rendement	Cible et niveau du rendement	Résultats antérieurs
Pourcentage de clients dont l'information a été mise à risque et qui en ont été avisés dans les 10 jours ouvrables Source : Données administratives	**Cible** 100 % **Résultats 2010–2011** 92,7 % **Atteint en grande partie**	Non disponibles

Le Ministère informe dès que possible les clients dont les renseignements personnels ont été mis à risque par inadvertance en raison de divers incidents, comme du courrier perdu ou mal adressé ou encore une erreur humaine ou mécanique. Tout en respectant les pouvoirs que lui confère la loi, le Ministère prend toutes les démarches nécessaires pour communiquer avec le client visé dans les 10 jours suivant l'incident. Il arrive parfois que l'avis soit donné après la période de 10 jours, quand la situation est complexe et qu'il faut plus de temps pour confirmer et vérifier les détails de l'incident et les renseignements pertinents.

Résultat attendu Services et prestations administrés rapidement

Indicateur de rendement	Cible et niveau du rendement	Résultats antérieurs
Pourcentage des paiements de prestations de l'assurance-emploi ou des avis de non paiement émis dans les 28 jours suivant le dépôt de la demande Source : Données administratives	**Cible** 80 % (basse mensuelle) **Résultats en 2010–2011** 83,9 %, en moyenne pour l'exercice **Atteint ou dépassé (tous les mois)**	2009–2010 : 84,2 % 2008–2009 : 79,1 %

En matière de prestation de services, la rapidité est l'élément le plus important pour assurer la satisfaction de la clientèle. Cet indicateur et ceux qui suivent font partie des normes de service qui ont été publiées et ils contribuent directement à l'atteinte du résultat stratégique « Excellence du service pour les Canadiens ». La cible mensuelle de 80 % a été atteinte ou dépassée tous les mois, avec des résultats allant de 80,1 % à 91,1 %. Pour répondre à cet engagement tous les mois, il faut recruter du personnel attitré au traitement des demandes au bon moment, le former et le surveiller afin de faire face aux périodes de pointe saisonnières.

Le Ministère a reçu 2 917 508 demandes d'assurance-emploi initiales et renouvelées en 2010–2011, soit 12,3 % de plus que le nombre de demandes recensées avant le ralentissement économique. Pour aider à la gestion du volume de demandes d'assurance-emploi, le Ministère a fait appel à cinq centres de traitement nationaux temporaires situés à Terre-Neuve-et-Labrador, au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse, au Québec et en Ontario. Ces centres s'occupent des demandes complexes et longues à traiter, ce qui permet au personnel de premier niveau de se concentrer sur le grand nombre de demandes simples à traiter. Grâce à la mise en place du Système national de la charge de travail en novembre 2010, la capacité d'assigner des demandes à d'autres parties du pays s'est améliorée, ce qui a contribué à une meilleure gestion de la charge de travail.

Pourcentage des prestations de retraite du RPC versées dans le premier mois d'admissibilité Source : Données administratives	**Cible** 85 % **Résultats en 2010–2011** 96,9 % **Dépassé**	2009–2010 : 96,2 % 2008–2009 : 91,3 % 2007–2008 : 91,9 % 2006–2007 : 92,8 % 2005–2006 : 91,0 %

Pour les clients qui ont présenté leur demande hâtivement (c.-à-d. les demandes reçues avant le premier mois d'admissibilité), les prestations ont été versées durant le premier mois d'admissibilité. En ce qui concerne les clients ayant présenté leur demande plus tard (c.-à-d. les demandes reçues pendant le premier mois d'admissibilité ou après), les prestations ont été versées au plus tard au cours du mois suivant celui où la demande a été reçue. Les résultats ne tiennent pas compte des prestations versées par les Services nationaux de renseignements et de prestations et par les Opérations internationales, car les processus et les échéanciers diffèrent.

En tout, 662 647 demandes de prestations du RPC ont été traitées en 2010–2011, comparativement à 637 831 en 2009–2010. Ce total englobe les demandes de prestations de retraite, de survivant, d'invalidité et d'enfant ainsi que le partage des crédits et le partage des pensions.

Résultat attendu Services et prestations administrés rapidement *(suite)*

Indicateur de rendement	Cible et niveau du rendement	Résultats antérieurs
Pourcentage des prestations de base de la SV versées dans le premier mois d'admissibilité Source : Données administratives	**Cible** 90 % **Résultats en 2010–2011** 92 % **Atteint**	2009–2010 : 91,7 % 2008–2009 : 92,1 % 2007–2008 : 93,7 % 2006–2007 : 94,1 % 2005–2006 : 94,0 %

Les clients qui ont présenté une demande avant leur 65e anniversaire ont reçu leurs prestations durant leur mois d'anniversaire. Pour ce qui est des clients qui ont présenté une demande après leur 65e anniversaire, leurs prestations ont été versées au plus tard au cours du mois suivant celui où la demande a été reçue. Les résultats ne tiennent pas compte des prestations versées par les Opérations internationales, car les processus et les échéanciers diffèrent trop.

Au total, 2 359 654 demandes de la SV ont été traitées en 2010–2011, une légère augmentation par rapport à l'an dernier. Ce total comprend les demandes de pensions de base de la SV, les renouvellements réalisés automatiquement à partir des données de l'ARC, et les renouvellements manuels pour le SRG, l'Allocation et l'Allocation au survivant.

Le total comprend également l'estimation du revenu, les demandes de prestations étrangères et les activités de liaison dans le cadre desquelles Service Canada aide les Canadiens se trouvant dans un autre pays à présenter des demandes de prestations. Par exemple, Service Canada peut communiquer à un autre pays la durée des périodes de résidence au Canada pour aider un client à être admissible à un régime de pension étranger.

Pourcentage des paiements de la Subvention incitative aux apprentis et des avis de non-paiement émis dans les 28 jours civils Source : Données administratives	**Cible** 85 % **Résultats en 2010–2011** 99 % **Dépassé**	2009–2010 : 98 % 2008–2009 : 97 % 2007–2008 : 90 % Remarque : La norme de service a été modifiée et inclut maintenant les avis de non-paiement. Les résultats ont été recalculés rétroactivement.

En 2010–2011, on a reçu au total 74 611 demandes de Subvention incitative aux apprentis, une diminution de 8 % par rapport aux données de 2009–2010. Il y a eu 51 476 subventions versées, pour un total de 51,5 millions de dollars. Depuis la création du programme, 62 481 demandeurs (47 %) ont reçu les subventions de niveaux 1 et 2.

Résultat attendu	Services et prestations administrés rapidement *(suite)*	
Indicateur de rendement	**Cible et niveau du rendement**	**Résultats antérieurs**
Pourcentage des paiements initiaux de la Subvention à l'achèvement de la formation d'apprenti et des avis de non paiement émis dans les 28 jours civils Source : Données administratives	**Cible** Année de référence **Résultats en 2010–2011** 95 %	Non disponibles
En 2010–2011, on a reçu au total 30 949 demandes de Subvention à l'achèvement de la formation d'apprenti et 25 678 subventions ont été versées. Il s'agissait du premier exercice complet du programme.		
Pourcentage des paiements initiaux du Programme de protection des salariés et des avis de non-paiement émis dans les 42 jours civils Source : Données administratives	**Cible** 80 % **Résultats en 2010–2011** 95 % **Dépassé**	Non disponibles
En 2010–2011, on a reçu au total 14 974 demandes dans le cadre du Programme de protection des salariés (PPS), ce qui représente une diminution de 17 % par rapport au nombre de demandes reçues en 2009–2010. Au total, 14 305 paiements ont été émis en 2010–2011.		
Pourcentage des numéros d'assurance sociale (NAS) émis en une seule visite (dans les cas où les demandes étaient complètes et comprenaient tous les documents justificatifs) et des cartes émises dans les cinq jours ouvrables suivant la date de réception de la demande Source : Données administratives	**Cible** NAS en une seule visite : 90 % Cartes d'assurance sociale en cinq jours : 90 % **Résultats 2010–2011** NAS en une seule visite : 97,9 % Cartes d'assurance sociale en cinq jours : 94,0% **Dépassé**	2009–2010 NAS en une seule visite : 97,4 % Cartes d'assurance sociale en cinq jours : 93,2 %

En plus des résultats présentés ci-dessus, le Ministère a réalisé des progrès en ce qui a trait aux priorités suivantes :

Transformation du service

Le Ministère a continué de progresser vers la concrétisation de la vision « un client, une charge de travail et un processus » en ce qui concerne le traitement des demandes d'assurance-emploi. Le Système national de la charge de travail a été mis en place avec succès en novembre 2010. Ce système est essentiel à l'équilibre des niveaux de service au sein du Réseau national de traitement et de paiements, car il permet à Service Canada de déterminer stratégiquement où et par qui le travail est réalisé (p. ex. les centres de spécialisation). En effaçant les frontières géographiques, RHDCC peut efficacement gérer la charge de travail et l'effectif au niveau local, sectoriel, régional et national; éliminer les écarts liés à la rapidité de paiement d'une région à l'autre; et veiller à ce que les prestataires de l'assurance-emploi soient traités équitablement.

Le Ministère a élaboré des plans pour soutenir la mise en œuvre progressive d'une solution d'ensemble pour réduire la manipulation de papier et améliorer la saisie des données. Ces plans visent à mieux gérer le traitement des documents papier et à mieux les archiver. Dans le cadre de ce projet, on numérise des documents papier de l'assurance-emploi pour les convertir en des images électroniques de qualité pouvant être visualisées par les utilisateurs d'un site Web sécurisé, mis au point et géré par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Pour assurer la pérennité des protocoles et des mesures de protection des renseignements personnels, la collaboration se poursuit au sein du Ministère avec la Direction de l'accès à l'information et la protection de renseignements personnels et les Services juridiques afin de traiter de toutes les questions entourant la conception et la mise en œuvre de l'imagerie documentaire. Ce travail comprend notamment l'application des lois, l'évaluation des risques de l'imagerie, l'élimination et la conservation des documents et l'élaboration des stratégies d'atténuation nécessaires au fur et à mesure que le Ministère progresse.

La mise en œuvre de ce projet à l'échelle nationale constitue une étape essentielle vers l'amélioration du service à la clientèle. Le Ministère évalue en ce moment l'idée de recourir à cette solution dans d'autres secteurs d'activité. Les consultations à l'interne et à l'externe tirent à leur fin et une analyse est en cours pour proposer au Ministère la solution la plus sécuritaire qui soit.

Les relevés d'emplois électroniques sont la solution qu'a trouvée RHDCC pour faciliter le processus des relevés d'emploi, ce que réclamaient depuis longtemps les employeurs. RE Web est une application Web qui permet aux employeurs de créer, de soumettre, de visualiser, de retrouver, de modifier et d'imprimer des relevés d'emploi en tout temps. Plus de 240 000 employeurs se sont inscrits à l'application RE Web, ce qui leur permet de soumettre en ligne des relevés d'emploi. Ainsi, depuis la création du programme, plus de 20 millions de relevés d'emploi ont été soumis électroniquement. En 2010–2011, les efforts de marketing réalisés auprès des employeurs ont porté fruit, car 5,25 millions (60 %) du nombre total de RE (8,6 millions) ont été reçus par voie électronique.

En juillet 2010, l'Association canadienne de la paie a décerné le prix du partenaire au Ministère, pour son travail continu visant à simplifier la production des relevés d'emploi et à améliorer les produits liés aux relevés d'emploi électroniques, de même que pour le changement apporté au Règlement sur l'assurance-emploi en 2009. Les améliorations apportées ont permis de réduire le fardeau administratif des employeurs, tout en aidant le Ministère à offrir plus efficacement aux prestataires de l'assurance-emploi un service rapide et exact répondant à leurs besoins.

Au cours de la prochaine décennie, le nombre de clients de la SV, du SRG et du RPC devrait considérablement augmenter. D'ici 2020–2021, on prévoit qu'environ 6,9 millions de Canadiens recevront des prestations de la SV et du SRG, et que près de 5,8 millions de Canadiens recevront des prestations du RPC. Le Ministère a élaboré une stratégie exhaustive pour répondre à la demande grandissante, contrôler les coûts plus élevés et améliorer l'administration de ces deux programmes de revenu de retraite. En s'appuyant sur les leçons tirées de la transformation de la prestation des services de l'assurance-emploi, le Ministère a retenu des initiatives qui faciliteront l'accès aux prestations, tireront parti des investissements dans les nouvelles technologies et offriront une vaste gamme de services électroniques.

Améliorer l'administration des programmes de prestations et la gestion des renseignements personnels

Afin d'améliorer l'administration des services et des programmes de prestations ainsi que la gestion des renseignements personnels, le Ministère a fait de grands pas vers l'établissement d'une vaste approche axée sur le risque en matière d'examens et d'enquêtes, en mettant plus particulièrement l'accent sur le renforcement de l'intégrité du traitement des demandes d'assurance-emploi, du RPC et de la SV et du versement des prestations associées. Pour ce qui est de l'assurance-emploi, des techniques de pointe axées sur le risque ont été mises en œuvre à l'échelle nationale pour mieux cibler les cas comportant un risque élevé d'examen et d'enquête et les traiter en priorité. En ce qui a trait au RPC et à la SV, on a développé une stratégie de modernisation de l'intégrité pour mieux comprendre les causes principales des paiements erronés et mettre à l'essai les approches les plus efficaces afin de régler ces problèmes. De plus, on a entrepris des évaluations exhaustives des risques associés à l'intégrité des programmes d'assurance-emploi, du RPC et de la SV, pour continuer de renforcer l'intégrité de ces programmes.

RHDCC a pu réaliser des économies substantielles de 740 millions de dollars au profit du gouvernement fédéral en 2010–2011. C'est en ciblant des prestations émises par suite de fraude présumée et d'abus des programmes d'assurance-emploi, du RPC et de la SV et en interrompant le versement de celles-ci que ces économies ont pu être réalisées. Font partie de cette somme totale les économies directes (trop-payés et pénalités connexes découlant des activités d'intégrité et sujets à un recouvrement) et les économies indirectes (réduction des montants à verser à l'avenir et évitement de coûts futurs en raison de l'interruption du versement des prestations).

2.4.2.2 Leçons tirées

Voici des exemples de leçons tirées au chapitre de la prestation des services :

Les améliorations apportées aux services électroniques qui sont offerts en ligne à l'heure actuelle permettront de réviser les demandes présentées en format électronique. Cela viendra réduire l'utilisation du papier et favorisera l'automatisation des services. Mon dossier Service Canada est l'outil principal et les nouvelles caractéristiques et fonctions qu'on y ajoutera rendront le processus d'inscription et d'authentification plus convivial. La présentation améliorée de Mon dossier et des applications connexes utiles contribueront à couronner de succès la campagne visant à encourager les prestataires d'assurance-emploi à utiliser Mon dossier Service Canada.

Quand est venu le temps de lancer un nouveau volet du Programme de protection des salariés, le personnel des différents modes de prestation a reçu à l'avance l'information nécessaire à transmettre aux clients, pour que ces derniers reçoivent rapidement des conseils pertinents. En outre, on a transmis une directive aux employés pour les informer des nouvelles lignes directrices en matière de traitement et leur donner des détails sur les formulaires à remplir. Ces deux mesures ont été indispensables pour que le Programme de protection des salariés bonifié soit exécuté de manière efficace en respectant les échéances.

2.5 Services internes

Aide à l'atteinte des résultats stratégiques

- Gouvernance et soutien de la gestion
- Services de gestion des ressources
- Services de gestion des biens

2.5.1 Activité de programme : Services internes

Les Services internes correspondent à des groupes d'activités qui aident à répondre aux besoins des programmes et sont exécutés conformément aux obligations générales de l'organisation. Ces services sont constitués des directions générales suivantes : Agent principal des finances; Services de ressources humaines; Services juridiques; Politique stratégique et Recherche; Affaires publiques et Relations avec les intervenants; Services de vérification interne; Intégrité interne et Sécurité; et Innovation, Information et Technologie. Les Services internes comprennent également des activités portant sur la gouvernance du Ministère qui relèvent du Secrétariat ministériel. Il s'agit notamment des services ministériels, de la gouvernance et de l'application au sein du Ministère de la *Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Ressources financières

	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
(en millions de dollars)[a]	898,7	944,6	925,3

Ressources humaines

	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
Équivalents temps plein[a]	6 525	5 686	839

[a] Les ressources financières et humaines de cette activité de programme comprennent des ressources liées aux initiatives du *Plan d'action économique du Canada*. Voir à la page 83 pour plus de détails par initiative.

2.5.1.1 Sommaire du rendement

Voici des exemples qui démontrent l'importance des services internes pour que le Ministère parvienne à obtenir les résultats auxquels les Canadiens s'attendent.

Programme de renouvellement des services habilitants

Le Ministère a effectué un examen des services habilitants qui a fait ressortir la possibilité de transformer la prestation des services de ressources humaines, la gestion de l'information et la technologie, et la gestion des finances. Cet examen a débouché sur la création du Programme de renouvellement des services habilitants, une initiative qui permettra d'améliorer les services offerts aux clients à l'interne grâce à la mise en place d'un modèle de service à trois niveaux (cliquez, composez, consultez) qui facilite les transactions automatiques et le libre-service. Il en résultera l'adoption de nouveaux systèmes de technologie de l'information pour les ressources humaines et la gestion des finances et des biens, ainsi que le remplacement du Système ministériel des comptes débiteurs. L'exécution efficace du Programme de renouvellement des services habilitants aidera beaucoup à atteindre les objectifs fixés pour que l'organisation devienne plus rationnelle, moderne et efficiente.

La gestion des personnes et le renouvellement de la fonction publique

Le Ministère a défini trois priorités pour respecter les nouvelles méthodes de gestion des ressources humaines dans la fonction publique : encourager le renouvellement de l'organisation en mettant en place des stratégies de gestion de l'effectif; appuyer le programme d'excellence en gestion du Ministère en mettant toujours à la disposition des gestionnaires les moyens et les outils qu'il leur faut pour respecter leurs obligations en matière de ressources humaines et transformer les services de ressources humaines pour que la gestion de l'effectif donne de meilleurs résultats grâce au Programme de renouvellement des services habilitants. Par ailleurs, on a créé un Cadre des politiques en matière de ressources humaines pour uniformiser la gouvernance de la gestion des personnes en facilitant l'accès et la consultation des politiques officielles en matière de ressources humaines pour les gestionnaires, les employés, les syndicats et autres intervenants.

Le Ministère a continué de maximaliser l'efficacité et l'efficience des transactions quotidiennes relatives aux ressources humaines, de manière à libérer des ressources pour que les clients du Ministère puissent compter davantage sur le soutien stratégique nécessaire. De telles initiatives ont aidé le Ministère à bâtir un lieu de travail sain et un effectif habilité pouvant compter sur un leadership solide de la part des cadres supérieurs et des gestionnaires. De plus, RHDCC a reçu cinq distinctions de Mediacorp Canada Inc., qui l'a inscrit aux palmarès suivants : les 100 meilleurs employeurs au Canada, les meilleurs employeurs du Canada pour la diversité, les entreprises les plus favorables à la vie familiale au Canada, les meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale et les meilleurs employeurs pour les nouveaux Canadiens.

Stratégie relative à la technologie de l'information

En 2010–2011, on a procédé à un inventaire détaillé des biens en technologie dès l'achèvement du plan de gestion des biens en technologie de l'information de RHDCC. Ce plan aidera à prendre des décisions éclairées concernant l'acquisition de ressources informatiques au cours de cinq prochaines années. Par ailleurs, la Direction générale de l'innovation, de l'information et de la technologie a mis au point un plan stratégique quinquennal à partir duquel on pourra bâtir le dispositif. Grâce à cette stratégie, on pourra surveiller l'efficacité du travail, mesurer le rendement et s'adapter à des environnements internes et externes dynamiques.

Engagement des intervenants

Le Ministère a mis en place un Plan ministériel de relations avec les intervenants afin de renforcer la cohérence et la pertinence des activités de relations avec les intervenants dans tout le portefeuille, d'arrimer les activités aux priorités, de suivre de près les principales activités de relations avec les intervenants et d'en faire rapport. En 2010–2011, on a pu, grâce au Plan, repérer, surveiller et déclarer près de 60 activités prioritaires de relations avec les intervenants. Voici des exemples de l'engagement du ministre et du Ministère : les consultations prébudgétaires, les discussions sur la Stratégie concernant les personnes handicapées et les tables rondes du Conseil national des aînés. Au niveau des directions générales, mentionnons les délibérations et les séances de consultation concernant le vieillissement de la population active au Canada, les compétences en

milieu de travail, la Stratégie de formation pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones et l'alphabétisation et l'acquisition des compétences essentielles des immigrants. De plus, le Ministère a mis au point un cadre des indicateurs de rendement afin d'évaluer plus efficacement les initiatives d'engagement; ce cadre sera mis en œuvre au cours de l'exercice 2011–2012.

2.5.1.2 Leçons tirées

En 2010–2011, RHDCC a su produire des résultats grâce à de solides partenariats internes et à la planification nécessaire. Par exemple, s'étant engagé dans un vaste programme de transformation, le Ministère sait pertinemment que le recours à un processus de planification intégrée des activités piloté par la haute direction est une méthode efficace de dépistage des incidences et des risques horizontaux des décisions opérationnelles dans tout le Ministère. C'est ainsi que l'on a pu reconnaître les risques intersectoriels inhérents au vaste programme de transformation du Ministère et que l'on a procédé à la tenue de réunions périodiques des cadres supérieurs pour surveiller l'arrimage des ressources à différentes activités parfois concurrentes tout en veillant à l'élaboration et à l'exécution continues des politiques, des programmes et des services.

2.6 Sommaire des contributions de RHDCC au *Plan d'action économique du Canada*

Dans le cadre du Budget de 2009, le gouvernement du Canada a mis sur pied le *Plan d'action économique du Canada*, qui prévoyait des investissements financiers supplémentaires et l'entrée en vigueur de nouveaux programmes pour aider les Canadiens pendant la récession et les encourager à développer les compétences nécessaires pour prospérer une fois la reprise économique amorcée. En 2010–2011, RHDCC a contribué aux mesures ci-dessous dans le *Plan d'action économique du Canada* :

- Prolongation de la période de prestations d'assurance-emploi de cinq semaines supplémentaires.
  - En 2010–2011, 796 millions de dollars en prestations supplémentaires ont été versés aux prestataires de l'assurance-emploi.
- Aide à la transition de carrière : prolongation de la période de prestations d'assurance-emploi jusqu'à concurrence de deux ans pour les travailleurs de longue date qui suivent une formation à long terme; autoriser un accès anticipé aux prestations d'assurance-emploi aux travailleurs qui ont reçu une indemnité de départ s'ils en utilisent une partie ou la totalité pour financer leur formation ou la mise à niveau de leurs compétences.
  - En 2010–2011, 83 millions de dollars en prestations ont été versés aux prestataires de l'assurance-emploi admissibles à l'aide à la transition de carrière.
- Prolongation des ententes de travail partagé d'un maximum de 14 semaines jusqu'à concurrence d'un an, assouplissement des critères d'admissibilité et simplification des formalités de demande. Ces ententes visent à aider les compagnies aux prises avec un ralentissement temporaire de leurs activités à éviter de mettre des travailleurs à pied en offrant des prestations d'assurance-emploi aux employés qui acceptent de réduire leur nombre d'heures de travail par semaine pendant que la situation économique de l'employeur se rétablit. Le budget de 2010 a prévu une prolongation allant jusqu'à 26 semaines des mesures temporaires du *Plan d'action économique* pour le Programme de travail partagé (pour une durée maximale de 78 semaines) à l'intention des employeurs ayant conclu un accord de travail partagé toujours en vigueur ou s'étant terminé récemment. Ces deux mesures étaient en vigueur jusqu'au 2 avril 2011.
  - Depuis le début des changements apportés par le *Plan d'action économique* en février 2009, plus de 279 000 Canadiens ont participé à plus de 10 000 accords de travail partagé. En 2010–2011, au fur et à mesure que l'économie poursuivait son redressement, il y a eu une chute considérable des demandes de travail partagé et du nombre de participants, si bien que les dépenses ont été moins élevées que prévu.
- Expansion du Programme de protection des salariés pour couvrir les indemnités de départ et de cessation d'emploi dues aux travailleurs admissibles lorsque leur employeur est en défaut de paiement en raison d'une faillite.
  - Le Programme a été bonifié pour couvrir les indemnités de départ et de cessation d'emploi dues aux travailleurs admissibles lorsque leur employeur déclare faillite ou est mis sous séquestre. Sur les 14 974 demandes d'inscription au Programme reçues en 2010–2011, 14 305 demandes traitées ont donné lieu à des remboursements totalisant 31,9 millions de dollars, chaque demandeur ayant reçu en moyenne 2 343 $. Depuis le début du programme en 2008, il y a eu 39 301 demandes, et des remboursements ont été effectués pour 33 550 d'entre elles. Au 31 mars 2011, le montant total versé aux salariés depuis le début du programme s'élève à 70,6 millions de dollars.
  - Depuis la bonification du Programme le 27 janvier 2009 par le truchement du *Plan d'action économique*, 70 683 546 $ ont été versés à 31 318 demandeurs du Programme et, de ce montant, 42 246 413 $ étaient des versements pour des indemnités de départ et de cessation d'emploi.
- Augmentation du financement consacré à la formation offerte par les provinces et territoires dans le cadre d'ententes sur le développement du marché du travail par l'intermédiaire du régime d'assurance-emploi.
- Investissement dans le Fonds de transition et de formation stratégique (FTFS), administré dans le cadre des ententes sur le marché du travail, pour soutenir les initiatives provinciales et territoriales qui

aident les travailleurs des collectivités et des secteurs touchés par la récession à se recycler pour conserver leur emploi ou décrocher un nouvel emploi, indépendamment de leur admissibilité à l'assurance-emploi. Outre le cadre de responsabilité actuel des ententes sur le marché du travail, les provinces et les territoires sont tenus de produire des rapports trimestriels sur le nombre de clients desservis pour faciliter le travail de prévision et de production de rapports du gouvernement du Canada dans le contexte du *Plan d'action économique*.

- Les provinces et les territoires sont censés remettre leur rapport final à RHDCC en septembre 2011 pour indiquer notamment combien de clients ils ont été en mesure de servir en 2010–2011 grâce au FTFS. En 2009–2010, un peu plus de 52 000 Canadiens ont reçu directement de l'aide et on prévoit, à partir des résultats des deux premiers trimestres, qu'environ 70 000 Canadiens auront reçu ces services en 2010–2011.

- Financement supplémentaire sur deux ans, dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse (Emplois d'été Canada), pour aider les jeunes Canadiens à se trouver un emploi d'été.
  - Plus de 22 000 ententes ont été conclues en 2010–2011 pour financer environ 37 000 emplois, dont plus de 3 500 découlent des fonds reçus dans le cadre du *Plan d'action économique*.
- Mise en œuvre des subventions versées aux organismes YMCA et YWCA pour leur permettre d'offrir des stages aux jeunes chômeurs dans un organisme communautaire et sans but lucratif dans le cadre de projets environnementaux.
  - 1 008 jeunes ont participé à des stages; de ce nombre, 91 % ont effectué un stage axé sur l'environnement.
- Élargissement de l'admissibilité et majoration du financement de l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés, qui offre des services d'aide à l'emploi, de formation ou d'expérience de travail aux travailleurs âgés (de 55 à 64 ans) dans les collectivités vulnérables.
  - Depuis le 1er avril 2009, 196 projets ont été approuvés (72 en 2010–2011) et 56 projets en cours ont été prolongés (à plusieurs reprises dans beaucoup de cas). Ces projets ont permis d'aider 11 511 travailleurs âgés au chômage (2 818 en 2010–2011).
  - Depuis octobre 2010, l'Initiative a acquis une portée nationale, l'ensemble des provinces et des territoires ayant conclu une entente.
- Maintien de la mise en œuvre de la Subvention à l'achèvement de la formation d'apprenti pour offrir un incitatif supplémentaire aux Canadiens afin qu'ils prennent part à un programme d'apprentissage et le terminent.
  - En 2010–2011, 25 678 subventions ont été accordées dans le cadre du *Plan d'action économique* pour que des apprentis achèvent leur formation et obtiennent leur certificat de compagnon dans un métier désigné Sceau rouge.
- Mise en œuvre, en partenariat avec les provinces et les territoires, du Cadre pancanadien d'évaluation et de reconnaissance des qualifications professionnelles acquises à l'étranger.
  - Travaillant en étroite collaboration avec les partenaires et les principaux intervenants pour appliquer le Cadre de reconnaissance des titres de compétences étrangers, les responsables du Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers ont réussi à conclure des accords de contribution avec sept provinces et territoires pour s'occuper des enjeux régionaux se rapportant aux modalités de reconnaissance des titres de compétence étrangers. Ils ont conclu également des accords avec les associations nationales et les organismes de réglementation dont relèvent toutes les professions désignées prioritaires pour 2010. Ces accords permettent aux partenaires et aux principaux intervenants de simplifier leurs modalités d'évaluation et de reconnaissance des qualifications professionnelles acquises à l'étranger.
- Mise en œuvre des projets du Partenariat pour les compétences et l'emploi des Autochtones pour aider les Autochtones à acquérir des compétences et à recevoir une formation pour améliorer leurs perspectives d'emploi.
  - Vingt projets sont en cours dans le cadre des Partenariats pour les compétences et l'emploi des Autochtones dans le but d'aider environ 6 500 Autochtones à recevoir une formation et jusqu'à 4 000 Autochtones à trouver un emploi durable.

- Mise en œuvre des projets du Fonds d'investissement stratégique pour les compétences et la formation des Autochtones pour aider les Autochtones à acquérir les compétences qu'il leur faut pour s'adapter au marché du travail en effervescence et pour trouver des emplois durables.
  - Entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011, environ 9 000 clients ont été servis et ont rehaussé leur employabilité au moyen de projets du Fonds de portée régionale aussi bien que nationale; de ce nombre, environ 2 200 ont trouvé un emploi et plus de 1 500 sont retournés aux études.
- Maintien des taux de cotisation à l'assurance-emploi à leurs niveaux actuels jusqu'à la fin de 2010, plutôt que de les augmenter.
  - Le taux de cotisation à l'assurance-emploi pour 2009 et 2010 a été gelé. Pour les travailleurs et les employeurs canadiens, cela représente un allégement fiscal net prévu de 2,4 milliards de dollars. L'augmentation du taux de cotisation à l'assurance-emploi en 2011 ne doit pas dépasser 0,05 $, ce qui représente un allégement approximatif de 1,2 milliard de dollars.
- De plus, RHDCC a mis en place la *Loi sur l'équité pour les travailleurs indépendants* afin d'offrir, par l'intermédiaire de l'assurance-emploi, des prestations de maternité, des prestations parentales ou d'adoption, des prestations de maladie et des prestations de soignant aux travailleurs indépendants canadiens de façon volontaire, ainsi que le prolongement de la période de prestations d'assurance-emploi pour les travailleurs de longue date.
  - Au 28 mars 2011, 7 024 travailleurs indépendants s'étaient inscrits au programme de l'assurance-emploi.
  - En 2010–2011, les travailleurs de longue date ont reçu 731,2 millions de dollars en prestations suivant le prolongement de la durée maximale des prestations de l'assurance-emploi.

Pour en savoir davantage sur le *Plan d'action économique du Canada*, consulter le **www.plandaction.gc.ca**

Initiatives du *Plan d'action économique du Canada*

Ressources financières pour 2010-2011 (en millions de dollars)

Initiative	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
PAIEMENTS DIRECTS AUX PARTICULIERS / PRESTATIONS			
Prolongation de la période de prestations régulières d'assurance-emploi (cinq semaines supplémentaires)	575,0	796,0	796,0
Nouvelles mesures pour les travailleurs de longue date – Initiative d'aide à la transition de carrière (AE)	250,0	82,9	82,9
AE pour les travailleurs de longue date (Prolongation de la période de prestations régulières)	600,0	731,2	731,2
Travail partagé (AE)	100,0	49,0	49,0
Programme de protection des salariés	25,7	21,3	21,2
Sous-total – Paiements directs à des particuliers / Prestations	**1 550,7**	**1 680,4**	**1 680,3**
ENTENTES DE CONTRIBUTION / AUTRES PROGRAMMES			
Programmes de formation de l'AE (augmentation du financement des EDMT)	500,0	500,0	500,0
Fonds de transition et de formation stratégique	253,5	253,4	253,4
Emplois d'été Canada	10,1	10,1	10,1
Initiative ciblée pour les travailleurs âgés	28,2	28,2	20,7
Subvention à l'achèvement de la formation d'apprenti	40,0	40,0	40,0
Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers	22,7	22,6	17,7
Partenariat pour les compétences et l'emploi des Autochtones	69,0	69,0	49,2
Fonds d'investissement stratégique pour les compétences et la formation des Autochtones	50,0	49,9	46,6
Programme d'emploi pour les étudiants dans la fonction publique	1,5	1,5	1,5
Sous-total – Ententes de contribution / Autres programmes	**975,0**	**974,7**	**939,2**
TOTAL POUR RHDCC	**2 525,7**	**2 655,1**	**2 619,5**

Section III Renseignements supplémentaires

Ressources humaines et Développement des compétences Canada

Renseignements supplémentaires

3.1 Principales données financières

Les principales données financières présentées dans ce Rapport sur le rendement ministériel donnent une vue d'ensemble de la position et des activités financières de RHDCC. Les états financiers ministériels consolidés non vérifiés peuvent être consultés en ligne au lien suivant : **www.rhdcc.gc.ca/fra/publications_ressources/rmr/rmr/etat_financier/dpr_10-11_etats_f.shtml**

RHDCC est financé par le gouvernement du Canada au moyen d'autorisations parlementaires. La présentation des autorisations consenties à RHDCC ne correspond pas à la présentation des rapports financiers selon les principes comptables généralement reconnus étant donné que les autorisations sont fondées, dans une large mesure, sur les besoins de trésorerie. Par conséquent, les postes comptabilisés dans l'état consolidé des résultats et dans l'état consolidé de la situation financière ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux qui sont prévus par les autorisations parlementaires. La note 3 des états financiers ministériels consolidés présente un rapprochement entre les autorisations utilisées et le coût de fonctionnement net.

Ces états financiers consolidés incluent les transactions du Compte des opérations de l'assurance-emploi, une sous-entité qui est sous le contrôle de RHDCC. Les comptes de cette sous-entité ont été consolidés avec ceux de RHDCC et toutes les opérations et tous les soldes inter-organisationnels ont été éliminés. Le solde du montant déposé au Trésor par le Régime de pensions du Canada (RPC) et la valeur actuarielle du Compte des rentes sur l'État (CRE) sont présentés à titre de passif dans les états financiers ministériels consolidés.

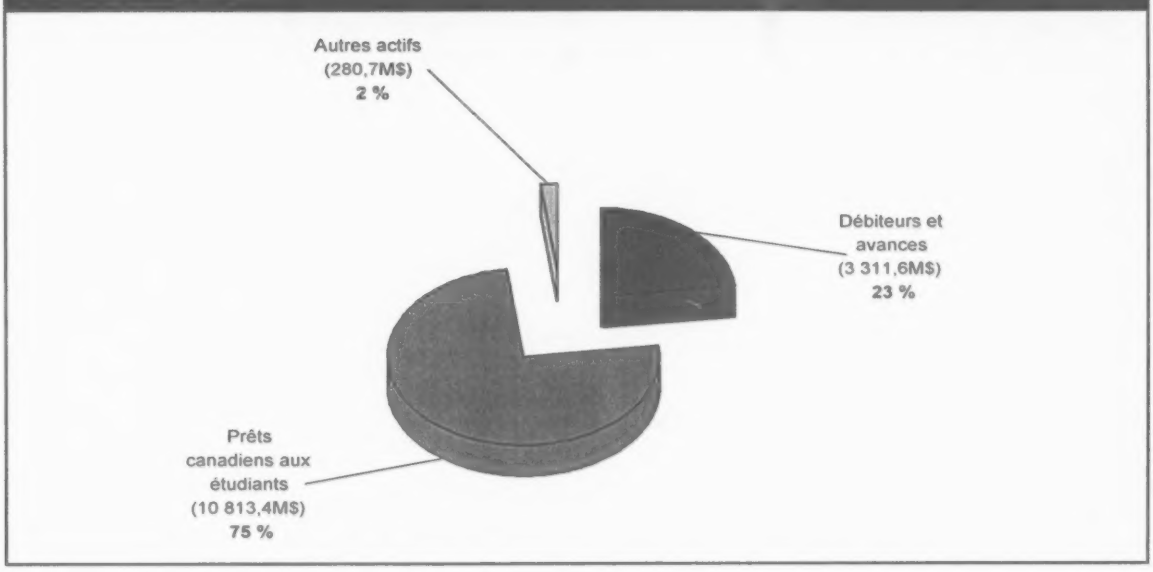
La présente section vise à expliquer les principales données financières du Ministère pour l'exercice 2010–2011, d'après les états financiers ministériels consolidés. Les graphiques ci-dessous illustrent les soldes de clôture, au 31 mars, pour chacun des regroupements importants des états financiers ainsi que le changement correspondant par rapport à l'exercice financier précédent. En résumé, de 2009–2010 à 2010–2011, les actifs du Ministère ont augmenté de 0,5 %, les passifs ont diminué de 10,4 %, les charges ont diminué de 0,2 % et les revenus ont augmenté de 4,7 %. Sous les graphiques se retrouvent les explications concernant les variations dans chaque regroupement important, selon les facteurs les plus significatifs ayant touché chacun d'entre eux au cours de l'exercice.

État condensé consolidé de la situation financière

	(en millions de dollars)		
Au 31 mars	Variation %	2011	2010
Total des actifs	0,5 %	14 405,7	14 341,1
Total des passifs	-10,4 %	2 487,6	2 777,4
Total de l'avoir	3,1 %	11 918,1	11 563,7

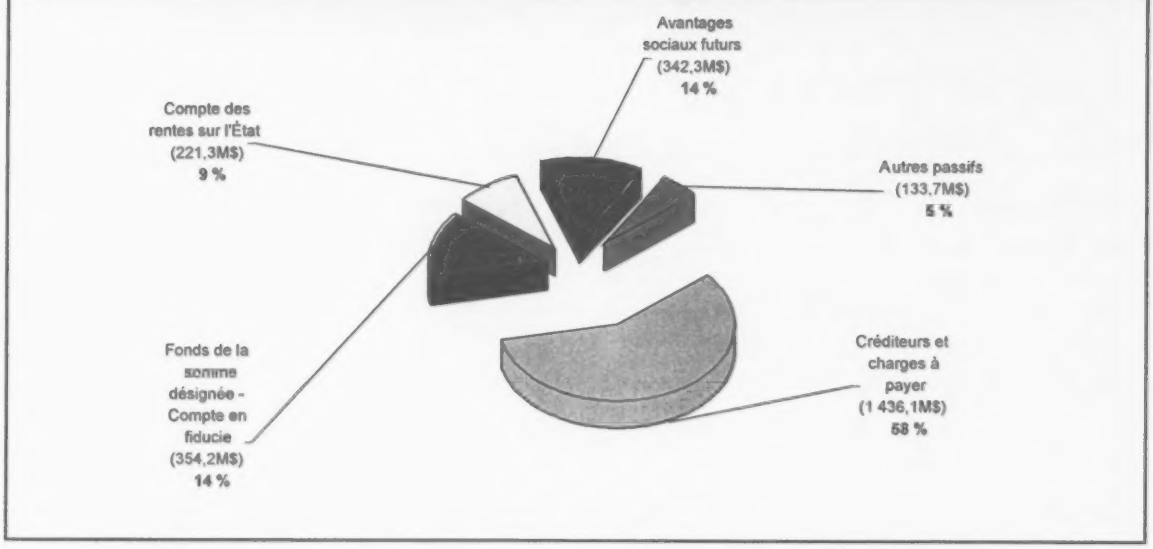
3.2 Tableaux et graphiques sur les principales données financières

Actifs par type



Le total des actifs s'élève à 14 405,7 millions de dollars au 31 mars 2011, soit une augmentation de 64,6 millions de dollars (0,5 %) comparativement au total des actifs de l'exercice précédent qui s'élevait à 14 341,1 millions de dollars. Cette augmentation des actifs est principalement due à une augmentation de 695,0 millions de dollars des prêts canadiens aux étudiants causée par un excédent des nouveaux prêts émis sur le total des montants remboursés. Cette augmentation est partiellement compensée par une diminution de 328,8 millions de dollars du montant à recevoir du Trésor et une diminution de 273,8 millions de dollars des comptes débiteurs et avances causée par le recouvrement, en 2010–2011, du montant à recevoir du régime québécois d'assurance parentale de 2009–2010.

Passifs par type

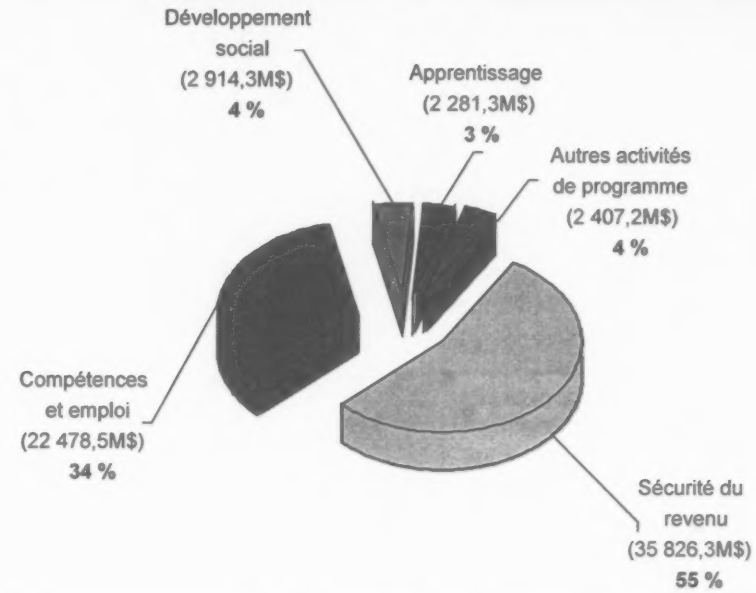


Le total des passifs s'élève à 2 487,6 millions de dollars au 31 mars 2011, soit une diminution de 289,8 millions de dollars (10,4 %) comparativement au total des passifs de l'exercice précédent qui s'élevait à 2 777,4 millions de dollars. Cette diminution des passifs est principalement due à la diminution des créditeurs et charges à payer causée par un compte à payer unique de 2009–2010 relativement aux intérêts accumulés sur le compte d'assurance-emploi qui ont été renversés en 2009–2010 et par une diminution du montant dû au RPC causée par l'échéance des paiements à la fin d'exercice au Receveur général du Canada.

État condensé consolidé des résultats

Au 31 mars	(en millions de dollars) Variation %	2011	2010
CHARGES			
Paiements de transfert	-0,5 %	62 124,6	62 466,0
Charges de fonctionnement	4,9 %	3 783,0	3 605,1
Total des charges	**-0,2 %**	**65 907,6**	**66 071,1**
REVENUS			
Revenus d'AE	4,3 %	17 919,9	17 177,0
Autres	13,4 %	817,6	720,9
Total des revenus	**4,7 %**	**18 737,5**	**17 897,9**
COÛT DE FONCTIONNEMENT NET	**-2,1 %**	**47 170,1**	**48 173,2**

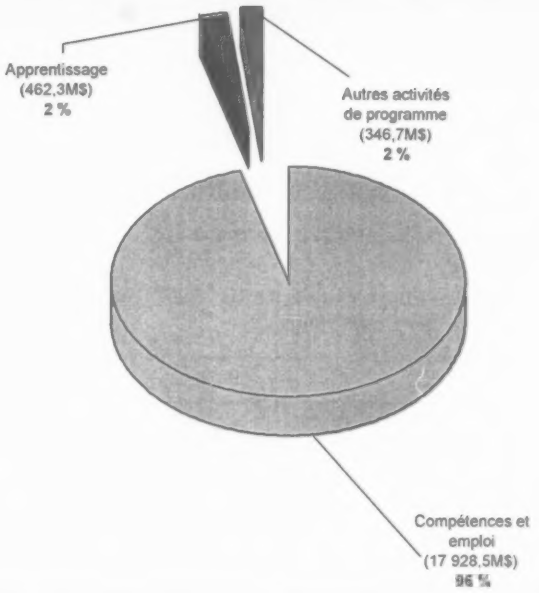
Charges par principale activité de programme



Le total des charges pour 2010–2011 s'élève à 65 907,6 millions de dollars, soit une diminution de 163,5 millions de dollars (0,2 %) comparativement au total des charges de l'exercice précédent qui s'élevait à 66 071,1 millions de dollars. Cette diminution est principalement due à:

- Une diminution de 1 685,2 millions de dollars des charges de Compétences et emploi due à une diminution du taux de chômage moyen de 8,4 % en 2009–2010 à 7,9 % en 2010–2011 résultant de la reprise économique;
- Une augmentation de 990,8 millions de dollars des charges de la Sécurité du revenu due à l'augmentation de la population admissible à la Sécurité de la vieillesse / Supplément de revenu garanti et à l'augmentation du montant de la prestation mensuelle;
- Une augmentation de 361,7 millions de dollars des charges d'Apprentissage due au nouveau programme canadien de bourses aux étudiants, au programme incitatif canadien pour l'épargne-études et à une augmentation de la provision pour mauvaises créances causée par un plus grand nombre de prêts;
- Une augmentation de 120,7 millions de dollars des charges du Développement social due à une augmentation du programme de la prestation universelle pour la garde d'enfants causée par une augmentation du nombre d'enfants admissibles aux prestations.

Revenus par principale activité de programme



Le total des revenus pour 2010–2011 s'élève à 18 737,5 millions de dollars, soit une augmentation de 839,6 millions de dollars (4,7 %) comparativement au total des revenus de l'exercice précédent qui s'élevait à 17 897,9 millions de dollars. La grande majorité de cette augmentation s'explique par l'augmentation des revenus de cotisations d'assurance-emploi liée à une augmentation de 1,89 % du taux moyen d'emploi et de l'augmentation du maximum de la rémunération assurable.

3.3 États financiers

www.rhdcc.gc.ca/fra/publications_ressources/rmr/rmr/etat_financier/dpr_10-11_etats_f.shtml

Liste des tableaux supplémentaires

Les tableaux supplémentaires du *Rapport ministériel sur le rendement de 2010–2011* sont disponibles en ligne dans le site du Conseil du Trésor au **www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2010-2011/index-fra.asp**

- **Sources de revenus disponibles et non disponibles**
- **Rapport sur les frais d'utilisation**
- **Détails sur les programmes de paiements de transfert**
- **Initiatives horizontales**
- **Achats écologiques**
- **Réponses aux comités parlementaires et aux vérifications externes**
- **Vérifications internes et évaluations**

Section IV Autres sujets d'intérêt

Ressources humaines et Développement des compétences Canada

4.1 Comptes à fins déterminées

Introduction

Les comptes à fins déterminées constituent des catégories spéciales de recettes et de dépenses budgétaires. Ils présentent les opérations de certains comptes dont les lois constituantes exigent que les recettes soient affectées à une fin particulière, et que les paiements et dépenses connexes soient imputés à ces recettes. Les opérations propres à ces comptes doivent être considérées séparément.

RHDCC est responsable de l'administration de cinq de ces comptes :

- le Compte des opérations de l'assurance-emploi;
- le Régime de pensions du Canada (RPC);
- le Compte des rentes sur l'État;
- le Fonds d'assurance de la fonction publique;
- le Fonds des bourses d'excellence de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire.

Le Compte des opérations de l'assurance-emploi **est un compte consolidé à fins déterminées** et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Les comptes consolidés à fins déterminées sont utilisés principalement pour les activités similaires à celles des ministères dont les opérations ne représentent pas de créances envers des tiers, mais consistent essentiellement en recettes et dépenses du gouvernement.

Le Régime de pensions du Canada **est un compte à fins déterminées, mais il n'est pas consolidé** dans les états financiers du gouvernement du Canada. Il est contrôlé conjointement par le gouvernement du Canada et les provinces participantes. Le pouvoir de dépenser conféré au gouvernement, en tant qu'administrateur, se limite au solde du Régime.

Le Compte des rentes sur l'État **n'est pas un compte consolidé à fins déterminées**. Il a été créé par la *Loi relative aux rentes sur l'État* et modifié par la *Loi sur l'augmentation du rendement des rentes sur l'État*, qui a eu pour effet de mettre un terme à la vente des rentes en 1975. Ce compte est évalué chaque année selon une méthode actuarielle, le déficit ou l'excédent étant débité au Trésor ou crédité à celui-ci.

Le Fonds d'assurance de la fonction publique **n'est pas un compte consolidé à fins déterminées**. Il a été créé par la *Loi de l'assurance du service civil*. Conformément au paragraphe 16(3) du *Règlement sur l'assurance du service civil*, le montant des déficits actuariels est transféré du Trésor au Fonds d'assurance de la fonction publique afin d'équilibrer l'actif et le passif du programme.

Le Fonds des bourses d'excellence de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire **n'est pas un compte consolidé à fins déterminées**. Il a été établi afin que RHDCC puisse administrer les paiements restants des bourses d'excellence aux étudiants admissibles lors de la dissolution de la Fondation canadienne des bourses du millénaire, qui a pris fin après son mandat de dix ans. RHDCC administrera les versements restants des Bourses d'excellence du 1er janvier 2010 au 31 décembre 2013. Après cette date, RHDCC transférera les fonds restants au Trésor.

Les renseignements suivants constituent une mise à jour des prévisions sur le Compte des opérations de l'assurance-emploi et le Régime de pensions du Canada que nous avions fournies dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2010–2011*. Ce rapport présente les données financières pluriannuelles et de l'information générale. Des renseignements supplémentaires sur le rendement et les données de fin d'exercice sont accessibles aux adresses Internet fournies dans la présente section.

Compte des opérations de l'assurance-emploi

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Compte des opérations de l'assurance-emploi de 2009–2010 à 2010–2011.

Compte des opérations de l'assurance-emploi — État des opérations[a]

(en millions de dollars)	Réel 2009–2010	Réel 2010–2011
Dépenses		
Prestations	21 586	19 850
Frais d'administration	2 031	1 916
Créances douteuses[b]	50	42
Somme partielle	**23 667**	**21 808**
Cotisations et pénalités		
Cotisations	17 121	17 862
Pénalités	42	46
Intérêts sur les créances en souffrance	13	11
Somme partielle	**17 175**	**17 919**
Financement du gouvernement (Budget 2009)	1 522	1 428
(Déficit) Excédent annuel	**(4 970)**	**(2 462)**
(Déficit) Excédent cumulatif	**(4 936)[c]**	**(7 397)**

Taux de prime	**2010**	**2011**
(% des gains assurables)		
Employé	1,73 %	1,78 %
Employeur	2,42%	2,49 %

[a] Le Compte des opérations de l'assurance-emploi est un compte consolidé à fins déterminées et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Les comptes consolidés à fins déterminées sont utilisés principalement pour les activités similaires à celles des ministères dont les opérations ne représentent pas de créances envers des tiers, mais consistent essentiellement en recettes et dépenses du gouvernement.

[b] Représente les radiations et les créances irrécouvrables correspondant aux versements excédentaires de prestations et aux pénalités imposées.

[c] L'excédent cumulatif au 31 mars 2010 comprend l'excédent du Compte des opérations de l'assurance-emploi de 34 millions de dollars cumulé du 1er janvier 2009 au 31 mars 2009.

Nota : En raison de l'arrondissement, l'addition des montants peut ne pas égaler les totaux.

Le nouveau Compte des opérations de l'assurance-emploi comptabilise tous les revenus et les charges liés à l'assurance-emploi depuis le 1er janvier 2009, date à laquelle le Compte a été établi dans les comptes du Canada. L'Office de financement de l'assurance-emploi du Canada a été créé afin d'améliorer la gouvernance et la gestion du financement de l'assurance-emploi. Depuis 2011, l'Office est responsable de fixer le taux de cotisation à l'assurance-emploi fondé sur un nouveau mécanisme de fixation des taux. Ce mécanisme est conçu de façon à équilibrer au fil du temps les revenus et les dépenses liés à l'assurance-emploi.

Les revenus de cotisation d'assurance-emploi ont augmenté en 2010–2011 en raison d'une rémunération assurable plus élevée résultant d'une hausse de l'emploi. Les versements de prestations d'assurance-emploi ont diminué comparativement à l'exercice 2009–2010 en raison d'une diminution du nombre de bénéficiaires et du nombre de semaines de prestations versées. Il importe de noter que 1,4 milliard de dollars ont été obtenus en financement additionnel du Trésor pour compenser les dépenses supplémentaires liées aux mesures d'assurance-emploi temporaires instaurées par le budget de 2009. Les dépenses ont par contre quand même excédé les revenus totaux de 2,5 milliards de dollars.

Pour plus d'information, voir les états financiers vérifiés du Compte des opérations de l'assurance-emploi pour 2010–2011 qui sont compris dans les *Comptes publics du Canada 2011*, volume 1, section 4[3]. Le site Internet de RHDCC offre de l'information consacrée à l'assurance-emploi[4]. On y trouve des renseignements sur les autorisations, les objectifs et les détails du programme, de même que des liens aux rapports actuariels et aux rapports annuels de contrôle et d'évaluation de la Commission de l'assurance-emploi.

Régime de pensions du Canada

Le tableau ci-dessous résume les résultats financiers du Régime de pensions du Canada de 2008–2009 à 2010–2011.

Pour de plus amples renseignements sur l'exercice 2010–2011, vous pouvez consulter les états financiers du Régime de pensions du Canada qui apparaissent dans les *Comptes publics du Canada 2011*, volume 1, section 6.

[3] Pour plus de renseignements, voir http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/72-fra.html

[4] Pour plus de renseignements, voir http://www.servicecanada.gc.ca/fra/ae/legislation/ae_lois_tdeprov.shtml

Régime de pensions du Canada — Sommaire

(en millions de dollars)	Réel 2008–2009	Réel 2009–2010	Prévisions 2010–2011	Réel 2010–2011
Revenus				
Cotisations	36 506	36 276	36 862	37 069
Revenu de placement				
Régime de pensions du Canada	6	1	1	2
Office d'investissement du RPC[a]	(23 576)	16 218	-	15 558
Total du revenu de placement	(23 570)	16 219	1	15 560
Total des revenus	**12 936**	**52 495**	**36 863**	**52 629**
Dépenses				
Paiements de prestations	29 005	30 363	31 625	31 598
Frais d'administration[b]	694	734	806	850
Total des dépenses	**29 699**	**31 097**	**32 431**	**32 448**
Augmentation / Diminution	(16 763)	21 398	4 432	20 181
Solde de fin d'année	110 022	131 420	135 852	151 601

[a] Les montants réels concernant l'Office d'investissement du Régime de pensions du Canada sont basés sur les états financiers vérifiés de L'Office. L'Office investit principalement sur les marchés des actions et monétaire. Les revenus de placements sont composés de gains et de pertes réalisés sur les placements, de gains et de pertes non réalisés sur les placements détenus à la fin de l'exercice (variation de la valeur marchande) et de gains et de pertes de change étranger. En 2010–2011, il y a eu un gain d'investissement net.

[b] Les frais d'administration incluent les frais d'administration du RPC ainsi que ceux de l'Office d'investissement du RPC.

À noter : Tous les montants réels présentés dans ce tableau pour les années 2008–2009 et 2009–2010 proviennent des états financiers annuels consolidés vérifiés du Régime de pensions du Canada.

Compte des rentes sur l'État

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Compte des rentes sur l'État de 2008–2009 à 2010–2011. Les chiffres sont tirés du Rapport de l'actuaire en chef relativement aux rentes sur l'État au 31 mars 2011.

Compte des rentes sur l'État État des résultats et passifs actuariel

(en millions de dollars)	Réel 2008–2009	2009–2010	2010–2011
Passif actuariel –			
Solde au début de l'exercice	**292,9**	**267,2**	**243,5**
Revenus	19,4	17,5	15,8
Versements et autres charges	42,0	38,7	35,8
Excédent des versements et autres charges sur les revenus de l'exercice	22,6	21,2	20,0
Surplus actuariel	3,1	2,5	2,2
Passif actuariel –			
Solde à la fin de l'exercice	**267,2**	**243,5**	**221,3**

Le rapport annuel et les états financiers du Compte des rentes sur l'État se trouvent dans les *Comptes publics du Canada 2011*, Volume 1, Section 6[5].

[5] Pour en savoir plus, consulter le **www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/index-fra.html**

Fonds d'assurance de la fonction publique

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Fonds d'assurance de la fonction publique de 2008–2009 à 2010–2011.

Fonds d'assurance de la fonction publique État des résultats et solde

(en millions de dollars)	Réel		
	2008–2009	2009–2010	2010–2011
Solde d'ouverture	**5,9**	**5,6**	**5,5**
Revenus et autres crédits	0,0	0,1	0,0
Versements et autres charges	0,3	0,3	0,3
Excédent des versements et autres charges sur les revenus de l'exercice	0,3	0,2	0,3
Solde de fermeture	**5,6**	**5,5**	**5,2**

Nota : En raison de l'arrondissement, l'addition des montants peut ne pas égaler les totaux.

Les données financières du Fonds d'assurance de la fonction publique se retrouvent dans les *Comptes publics du Canada 2011*, Volume 1, Section 6[6].

[6] Pour en savoir plus, consulter le **www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/index-fra.html**

Fonds des bourses d'excellence de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire

La Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire prend fin en vertu de la *Loi d'exécution du budget de 2008*, après avoir complété son mandat d'une durée de dix ans. Ce compte à fins déterminées a été créé dans le cadre d'un accord conclu entre la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire et Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC), visant le transfert de fonds des bourses d'excellence aux étudiants admissibles, à la suite de la dissolution de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire.

Le transfert de fonds inclut aussi les frais d'administration de ce programme au nom de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire.

RHDCC administrera les sommes restant à débourser dans le cadre de bourses d'excellence, du 1er janvier 2010 au 31 décembre 2013. Par la suite, RHDCC transférera toute somme résiduelle au Trésor.

Fonds des bourses d'excellence de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire — État des résultats et solde

(en millions de dollars)	Réel 2008–2009	Réel 2009–2010	Réel 2010–2011
Solde d'ouverture	**-**	**-**	**14,4**
Revenus et autres crédits[a]	-	14,8	-
Versements et autres charges	-	0,4	7,1
Excédent des versements et autres charges sur les revenus de l'exercice	-	14,4	7,1
Solde de fermeture	**-**	**14,4**	**7,3**

[a] Le montant des revenus et autre crédits comprend un paiement unique de 14,8 millions de dollars en 2009–2010 de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire au compte à fins déterminées dans le but de gérer les versements qui restent des Bourses d'excellence du millénaire entre le 1er janvier 2010 et le 31 décembre 2013.

4.2 Rapports législatifs annuels

Sécurité de la vieillesse

Le programme de Sécurité de la vieillesse est l'une des pierres angulaires du système de revenu de retraite du Canada. Les prestations versées comprennent la pension de Sécurité de la vieillesse, le Supplément de revenu garanti et l'Allocation. Le programme de la Sécurité de la vieillesse est financé à même les recettes fiscales générales du gouvernement du Canada.

Les tableaux qui suivent présentent de l'information sur les prestations mensuelles, les bénéficiaires et les paiements, par province ou territoire.

Sommaire des prestations mensuelles maximales

(en millions de dollars) Exercice 2010–2011	Pension de base	Supplément de revenu		Allocation		
		Célibataire	Personne mariées	ordinaire	de survivant	Augmentation
Prestations mensuelles selon l'exercice financier						
2010-2011, chiffres réels						
1er janvier 2011	524,23	661,69	436,95	961,18	1 065,45	0,5 %
1er octobre 2010	521,62	658,40	434,78	956,40	1 060,15	0,6 %
1er juillet 2010	518,51	654,47	432,19	950,70	1 053,83	0,3 %
1er avril 2010	516,96	652,51	430,90	947,86	1 050,68	0,0 %
2010-2011, estimations						
1er janvier 2011	522,67	659,71	435,66	958,33	1 062,27	0,5 %
1er octobre 2010	520,07	656,43	433,49	953,56	1 056,99	0,2 %
1er juillet 2010	519,03	655,12	432,62	951,65	1 054,88	0,3 %
1er avril 2010	517,48	653,16	431,33	948,81	1 051,73	0,1 %
2009-2010, chiffres réels						
1er janvier 2010	516,96	652,51	430,90	947,86	1 050,68	0,0 %
1er octobre 2009	516,96	652,51	430,90	947,86	1 050,68	0,0 %
1er juillet 2009	516,96	652,51	430,90	947,86	1 050,68	0,0 %
1er avril 2009	516,96	652,51	430,90	947,86	1 050,68	0,0 %
Maximum pour l'exercice (prestations annuelles)						
2010-2011, chiffres réels	6 243,96	7 881,21	5 204,46	11 448,42	12 690,33	0,7 %
2010-2011, estimations	6 237,75	7 873,26	5 199,30	11 437,05	12 677,61	0,6 %
2009-2010, chiffres réels	6 203,52	7 830,12	5 170,80	11 374,32	12 608,16	3,4 %

Nombre de bénéficiaires des prestations de sécurité de la vieillesse, par province ou territoire et par type de prestations

	Mars 2010				Mars 2011			
Province ou territoire	Pension de Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	SRG en % de la SV	Pension de Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	SRG en % de la SV
Terre-Neuve et Labrador	77 362	46 025	4 376	59,49	80 628	46 908	4 142	58,18
Île-du-Prince-Édouard	21 189	9 369	585	44,22	21 846	9 548	591	43,71
Nouvelle-Écosse	145 682	60 206	4 037	41,33	149 468	60 178	3 925	40,26
Nouveau-Brunswick	115 916	55 074	4 021	47,51	119 180	56 195	4 083	47,15
Québec	1 181 774	533 717	30 246	45,16	1 220 406	542 329	29 931	44,44
Ontario	1 737 000	493 407	27 070	28,41	1 782 123	510 303	27 500	28,63
Manitoba	166 245	56 934	3 101	34,25	168 977	56 141	2 839	33,22
Saskatchewan	148 590	53 167	2 879	35,78	149 953	52 321	2 732	34,89
Alberta	375 679	116 782	5 633	31,09	386 155	117 700	5 564	30,48
Colombie-Britannique	622 655	200 248	11 501	32,16	641 078	207 171	12 086	32,32
Yukon	2 828	859	42	30,37	2 971	878	44	29,55
Territoires du Nord-Ouest[a]	3 209	1 628	120	50,73	3 323	1 618	120	48,69
Autres pays[b]	93 755	8 371	57	8,93	95 988	8 128	52	8,47
Total	4 691 884	1 635 787	93 668	34,86	4 822 096	1 669 418	93 609	34,62

[a] Y compris les données du Nunavut.

[b] Personnes recevant des prestations de la Sécurité de la vieillesse du Canada en vertu d'ententes de sécurité sociale conclues avec d'autres pays.

Paiements de sécurité de la vieillesse, par province ou territoire et par type de prestations, exercice 2010–2011

(en dollars) Province ou territoire	Pension de Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	Total
Terre-Neuve et Labrador	492 780 492	197 757 515	25 334 750	715 872 757
Île-du-Prince-Édouard	133 928 462	39 952 488	2 794 057	176 675 007
Nouvelle-Écosse	919 232 618	240 912 026	20 997 306	1 181 141 950
Nouveau-Brunswick	733 504 277	233 757 005	22 981 693	990 242 975
Québec	7 410 989 197	2 376 164 494	156 871 701	9 944 025 392
Ontario	10 434 004 245	2 626 277 194	171 102 289	13 231 383 728
Manitoba	1 034 276 730	241 240 780	17 017 056	1 292 534 566
Saskatchewan	931 479 891	220 894 028	16 774 124	1 169 148 043
Alberta	2 300 996 452	564 202 349	33 224 535	2 898 423 336
Colombie-Britannique	3 705 685 475	1 065 807 976	71 836 846	4 843 330 297
Yukon	18 017 009	4 019 691	201 168	22 237 868
Territoires du Nord-Ouest[a]	20 338 303	8 698 951	951 001	29 988 255
Autres pays[b]	139 871 576	81 450 263	424 354	221 746 193
Total	**28 275 104 727**	**7 901 134 760**	**540 510 880**	**36 716 750 367**
Impôt de récupération de la SV	**(1 061 615 237)**	**-**	**-**	**(1 061 615 237)**
Total y compris l'impôt de récupération de la SV	**27 213 489 490**	**7 901 134 760**	**540 510 880**	**35 655 135 130**

[a] Y compris les données du Nunavut.

[b] Personnes recevant des prestations de la Sécurité de la vieillesse du Canada en vertu d'ententes de sécurité sociale conclues avec d'autres pays.

Ventilation consolidée du Programme canadien de prêts aux étudiants

Programmes combinés

(en millions de dollars)	Dépenses réelles 2008–2009	Dépenses réelles 2009–2010	Dépenses prévues 2010–2011	Dépenses réelles 2010–2011
Revenus				
Intérêts gagnés sur les prêts directs	472,8	369,8	434,6	444,8
Sommes récupérées sur les prêts garantis	38,5	27,4	18,5	23,9
Sommes récupérées sur les reprises de prêts (PRP)	13,1	11,0	7,7	11,5
Total des revenus sur les prêts	524,4	408,2	460,8	480,2
Dépenses				
Paiements de transfert				
Subventions canadiennes pour études, Subventions pour accès aux études et Programme canadien de bourses aux étudiants	143,2	533,7	557,2	620,7
Administration des prêts				
Frais de recouvrement (tous les régimes) [a]	10,7	5,2	0,0	2,5
Coûts liés à l'exécution du programme (PD)	76,0	61,7	63,4	66,0
Prime de risque aux institutions financières (PRP)	0,7	0,6	0,5	0,3
Reprise de prêts des institutions financières (PRP)	3,8	3,6	3,1	2,3
Frais d'administration des provinces et territoires et FSI (PD)	14,7	19,3	25,5	26,7
Total des frais d'administration des prêts	105,9	90,4	92,5	97,8
Coût de l'aide gouvernementale avantages consentis aux étudiants				
Frais d'intérêts sur emprunts durant les études (classe A - PD) [b]	166,9	177,4	168,0	173,3
Frais d'intérêts sur emprunts en remboursement (classe B - PD) [b]	160,7	180,0	188,4	182,9
Bonification d'intérêts pendant les études (PRP & PG)	4,0	1,4	0,8	1,2
Programmes d'aide au remboursement (tous les régimes) [c]	93,2	74,9	96,3	88,9
Réclamations payées et prêts pardonnés (tous les régimes)	23,2	22,5	21,9	12,5
Total du coût de l'aide gouvernementale avantages consentis aux étudiants	448,0	456,2	475,4	458,8
Créances irrécouvrables [d]				
Réduction de la dette en cours de remboursement (PD)	53,2	133,4	20,0	40,7
Créances irrécouvrables (PD)	293,6	129,1	342,4	323,6
Total des créances irrécouvrables	346,8	262,5	362,4	364,3
Total des dépenses de prêts	1 043,9	1 342,8	1 487,5	1 541,6
Résultats d'exploitation nets	519,5	934,6	1 026,7	1 061,4
Paiements compensatoires aux provinces non participantes (PD) [e]	111,0	223,1	244,0	300,1
Résultats net d'exploitation finaux	**630,5**	**1 157,7**	**1 270,7**	**1 361,5**

(PD) = Prêt direct
(PRP) = Prêt à risque partagé
(PG) = Prêt garanti

[a] Ces dépenses sont liées aux activités de recouvrements effectuées par l'Agence du revenu du Canada. Les montants de 2008-2009 ont été modifiés par l'ARC et les nouveaux frais de recouvrement sont inclus.

[b] Ces dépenses sont liées aux prêts canadiens d'études directs mais sont déclarées par le ministère des Finances.

[c] L'exemption d'intérêts et la réduction de la dette en cours de remboursement ont été remplacés par les programmes d'aide au remboursement.

[d] Correspond à la charge annuelle contre les provisions pour créances irrécouvrables et réduction de la dette en cours de remboursement comme l'exige la comptabilité d'exercice.

[e] Les données correspondent à la charge annuelle enregistrée selon la comptabilité d'exercice, contrairement au montant total déboursé aux provinces non-participantes. En 2010–2011, le montant total versé en paiements compensatoires est de 278,8 M$.

Pour plus de renseignements sur le Programme canadien de prêts aux étudiants consultez http://www.rhdcc.gc.ca/fra/publications_ressources/RMR/rmr/index.shtml

4.3 Coordonnées

nc-spr-psr-cpa-pim-gd@hrsdc-rhdcc.gc.ca